

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Diplomová práce

Bc. Tereza Hrychová

Analýza služeb veřejných knihoven pro zrakově postižené

Public Library Services for Visually Impaired: An Analysis

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí své práce, PhDr. Haně Landové, Ph.D., za vstřícný přístup a cenné rady a připomínky, které mi poskytla. Dále bych ráda poděkovala zaměstnankyním zkoumaných knihoven, a to konkrétně Mgr. Viole Nouzovské z Městské knihovny v Praze, Mgr. Dagmar Čadové z Knihovny Jiřího Mahena v Brně, Bc. Jitce Němcové z Městské knihovny v Třebíči a Bc. Kateřině Piryové z Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně, za spolupráci a poskytnuté informace. Za všestrannou podporu v průběhu celého studia velmi děkuji své rodině.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, 30. července 2015

.....
Tereza Hrychová

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá problematikou služeb pro zrakově postižené uživatele ve veřejných knihovnách. Nejprve poskytuje teoretické uvedení do tématu včetně nastínění tematických projektů, neziskových organizací a legislativy. Poté se práce zaměřuje na samotné poskytování služeb pro zrakově postižené ve veřejných knihovnách, přičemž jsou zmíněny konkrétní aktivity knihoven jak z ČR, tak ze zahraničí. Praktická část práce je složena z analýzy čtyř vybraných knihoven v ČR a kvalitativního výzkumu. V závěru práce jsou zjištěné poznatky shrnuty do několika doporučení, která mohou knihovnám pomoci úspěšně nabízet služby pro zrakově postižené uživatele.

Klíčová slova

veřejné knihovny, služby knihoven, zrakové postižení, uživatelé se speciálními potřebami

Abstract

The diploma thesis deals with the issue of public library services for visually impaired users. Firstly, the thesis provides a theoretical introduction to the topic. It describes several projects related to the topic, activities of chosen non-profit organizations and fundamental legislation. Secondly, the thesis focuses on provision of library services for visually impaired in public libraries in the Czech Republic and abroad. The practical part of the thesis consists of an analysis of four Czech public libraries and of a qualitative research. Finally, the findings are summarized into several recommendations which could help libraries successfully offer services for visually impaired users.

Keywords

public libraries, library services, visual impairment, users with special needs

Obsah

| | |
|---|----|
| Předmluva | 8 |
| Úvod..... | 10 |
| 1 Teoretické vymezení problematiky zrakově postižených | 12 |
| 1.1 Zrakové postižení | 12 |
| 1.2 Neziskové organizace zabývající se touto tematikou..... | 13 |
| 1.2.1 Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR | 14 |
| 1.2.2 TyfloCentrum Praha | 15 |
| 1.2.3 Okamžik - sdružení pro podporu nejen nevidomých..... | 15 |
| 1.2.4 Mluvící kniha..... | 16 |
| 1.3 Projekty | 16 |
| 1.3.1 Blind Friendly Web | 16 |
| 1.3.2 Bezbariérová.knihovna.cz..... | 17 |
| 1.4 Legislativa | 18 |
| 1.5 Knihovnictví a problematika zrakově postižených čtenářů | 20 |
| 2 Služby veřejných knihoven pro zrakově postižené | 22 |
| 2.1 Přínosy poskytování služeb..... | 22 |
| 2.2 Současný stav poskytování služeb v ČR..... | 24 |
| 2.2.1 Obecně o situaci v ČR | 24 |
| 2.2.2 Výzkumy..... | 26 |
| 2.3 Problémy | 28 |
| 3 Veřejné knihovny a zrakově postižení | 30 |
| 3.1 Fyzický prostor..... | 30 |
| 3.1.1 Situace v ČR | 31 |
| 3.1.2 Situace v zahraničí | 31 |
| 3.2 Asistivní technologie..... | 31 |
| 3.2.1 Situace v ČR | 32 |
| 3.2.2 Situace v zahraničí | 32 |
| 3.3 Knihovní fond | 33 |
| 3.3.1 Situace v ČR | 34 |
| 3.3.2 Situace v zahraničí | 34 |
| 3.4 Služby..... | 34 |
| 3.4.1 Situace v ČR | 35 |
| 3.4.2 Situace v zahraničí | 35 |
| 3.5 Akce | 36 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.5.1 | TyfloArt v Městské knihovně Ostrov | 36 |
| 3.5.2 | Akce v Knihovně Jiřího Mahena v Brně | 36 |
| 3.5.3 | Akce v Městské knihovně v Praze | 37 |
| 3.5.4 | Akce ve Šmidingerově knihovně ve Strakonicih | 37 |
| 3.5.5 | Akce v Knihovně města Hradce Králové | 37 |
| 3.5.6 | Akce v New York Public Library | 37 |
| 3.5.7 | Akce v San Francisco Public Library | 37 |
| 3.5.8 | Akce v Seattle Public Library | 38 |
| 3.6 | Kluby | 38 |
| 3.6.1 | Situace v ČR | 38 |
| 3.6.2 | Situace v zahraničí | 38 |
| 3.7 | Webové stránky | 39 |
| 3.7.1 | Situace v ČR | 40 |
| 3.7.2 | Situace v zahraničí | 40 |
| 3.8 | Školení knihovníků | 41 |
| 3.8.1 | Situace v ČR | 41 |
| 3.8.2 | Situace v zahraničí | 42 |
| 4 | Analýza vybraných veřejných knihoven v ČR | 43 |
| 4.1 | Městská knihovna v Praze | 43 |
| 4.2 | Knihovna Jiřího Mahena v Brně | 46 |
| 4.3 | Městská knihovna v Třebíči | 48 |
| 4.4 | Knihovna Václava Čtvrtka v Jičíně | 51 |
| 4.5 | Srovnání vybraných knihoven | 52 |
| 5 | Výzkum | 53 |
| 5.1 | Rozhovor se zaměstnankyní Městské knihovny v Praze (Ústřední knihovny) | 54 |
| 5.2 | Rozhovor s knihovnicí Knihovny Jiřího Mahena v Brně | 58 |
| 5.3 | Rozhovor s knihovnicí Městské knihovny v Třebíči | 62 |
| 5.4 | Rozhovor s knihovnicí Knihovny Václava Čtvrtka v Jičíně | 66 |
| 5.5 | Vyhodnocení výzkumných otázek a hypotéz | 69 |
| 5.6 | Závěry z výzkumu | 73 |
| 6 | Doporučení pro poskytování služeb zrakově postiženým | 76 |
| | Závěr | 79 |
| | Seznam použité literatury | 81 |
| | Seznam obrázků | 90 |
| | Seznam tabulek | 90 |
| | Seznam příloh | 90 |
| | Přílohy | 91 |

Seznam zkratek

| | |
|---------|---|
| DAMU | Divadelní fakulta Akademie múzických umění |
| GA ČR | Grantová agentura České republiky |
| IFLA | Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí (International Federation of Library Association and Institutions) |
| KTN | Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana |
| OPAC | Veřejně přístupný katalog (Online Public Access Catalog) |
| OSN | Organizace spojených národů |
| SKIP | Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR |
| SONS ČR | Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR |
| VISK | Veřejné informační služby knihoven |
| ZTP/P | Zvlášť těžce postižený / s průvodcem |
| WHO | Světová zdravotnická organizace (World Health Organization) |

Předmluva

Na výběru tématu diplomové práce se u mě podílely tři hlavní faktory. Prvním z nich byla zajisté návštěva Neviditelné výstavy, kterou jsem před několika lety s přáteli absolvovala. Díky této ojedinělé expozici v Novoměstské radnici v Praze jsem měla možnost na chvíli zakusit život bez zraku. Zkušenost to byla velmi obohacující a nezapomenutelná. Tato událost ve mně tedy probudila zájem o nevidomé. Zadruhé mě k výběru tématu práce inspiroval volitelný předmět Komunitní role knihoven, který jsem na Ústavu informačních studií a knihovnictví se zájmem navštěvovala. A třetím důvodem výběru tématu práce byla osobní zvědavost. Jelikož se říká, že zrak je nejvyužívanějším zdrojem informací, zajímalo mě, jak právě nevidomí a ostatní zrakově postižení lidé získávají informace.

Cílem diplomové práce je provést analýzu služeb veřejných knihoven pro zrakově postižené osoby a navrhnout tipy na případná zlepšení. Práce se pokusí zjistit, jaké služby pro nevidomé a slabozraké veřejné knihovny v České republice nabízejí a jaká je situace v zahraničí. Pro účely práce byly ke zkoumání zvoleny pouze ty knihovny, které aktuálně již tyto služby nabízejí a mohou tak do jisté míry sloužit jako dobré příklady z praxe. Praktická část práce bude doplněna o kvalitativní výzkum realizovaný ve čtyřech vybraných knihovnách v České republice.

Vlastní práce je rozdělena do šesti kapitol. První kapitola uvádí čtenáře do problematiky zrakového postižení. Je zde uvedena definice zrakového postižení a aktuální statistické údaje jak z ČR, tak ze světa. Dále jsou představeny vybrané projekty a neziskové organizace, které se touto tematikou zabývají. Nechybí ani nastíněné základní legislativy a ukotvení tématu v oboru knihovnictví. Druhá kapitola se v obecné rovině zaměřuje na poskytování služeb pro zrakově postižené ve veřejných knihovnách. Nejprve stručně představuje přínosy poskytování těchto služeb, následně popisuje současný stav v ČR včetně nastínění několika problémů vyskytujících se v této oblasti. Třetí kapitola přináší konkrétní aktivity veřejných knihoven jak z ČR, tak ze zahraničí, přičemž současně jsou prezentovány i poznatky z teorie týkající se jednotlivých specifík poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům. Čtvrtá kapitola obsahuje analýzu čtyř vybraných knihoven v ČR. Pátá kapitola se věnuje kvalitativnímu výzkumu, který byl orientován právě na čtyři vybrané veřejné knihovny. Diplomovou práci uzavírá šestá kapitola, která ve formě doporučení shrnuje poznatky z prostudované teorie, závěry z provedeného výzkumu a vlastní myšlenky autorky.

V průběhu zpracování této práce se nevyskytly žádné vážnější problémy. Nicméně určitým omezením byl nedostatek odborných česky psaných materiálů, které by se týkaly problematiky služeb knihoven pro zrakově postižené osoby v obecné rovině. Většinou totiž byly k dispozici pouze informace o konkrétních aktivitách určitých knihoven.

Pro zpracování tématu bylo použito několik výzkumných metod. Z velké části byla použita deskriptivní metoda, dále pak metoda komparace a analyticko-syntetické poznávací postupy. Provedený výzkum v praktické části práce je kvalitativní a opírá se o expertní rozhovory. Zpovídané osoby mi udělily souhlas s využitím přepisu rozhovorů v této práci, za což jim patří velké poděkování.

K vypracování této diplomové práce byly využity zejména elektronické informační zdroje dostupné v českém a anglickém jazyce. Použité informační zdroje jsou řádně citovány dle mezinárodní normy ČSN ISO 690:2010. Jako metoda citování byl zvolen tzv. „Harvardský styl“, tj. citováno bylo pomocí systému jméno a datum. Formální úprava práce je zpracována v souladu s Metodickými pokyny Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Rozsah práce je 161 306 znaků, tedy přibližně 90 normostran.

Úvod

Pro veřejné knihovny je v současné době charakteristický rozvoj knihovních služeb a narůstající komunitní role knihoven. Knihovny již nejsou pouhým místem, kde jsou fyzicky uloženy dokumenty, zejména knihy. Role knihoven se posouvá ve prospěch čtenářů. Knihovny nabízejí přístup k informacím prostřednictvím nejrozličnějších formátů a elektronických služeb. Současné knihovny však nejsou pouhým zdrojem informací, ale adresují i komunitní potřeby. V neposlední řadě je pro ně typické, že se snaží zaujmout širokou veřejnost, tedy všechny skupiny lidí s ohledem na jejich specifické potřeby. Jednu skupinu uživatelů knihoven pak tvoří právě osoby se zdravotním postižením, o nichž bude pojednáno v této práci.

Integraci postižených občanů do většinové společnosti se věnuje čím dál větší pozornost, což lze hodnotit pozitivně. Osoby s hendikepem tedy nejsou vykázány na okraj, ale panuje zde snaha co nejvíce je do společnosti zapojit, tak aby mohly vést co možná nejvyšší život. Integrace postižených osob se projevuje také v oboru knihovnictví.

Existují knihovny, které se výloženě zaměřují na poskytování služeb postiženým osobám. Příkladem může být např. Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana. Tato práce se však zabývá knihovnami, které jsou v knihovním zákonu č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb, pojmenovány jako knihovny základní. Konkrétně tedy budou v práci analyzovány knihovny městské. Tyto veřejné knihovny se pak primárně na uživatele se zdravotním postižením neorientují, nicméně snaží se jim vyjít vstříc a uspokojovat jejich speciální potřeby.

Knihovny by v rámci své činnosti měly brát v úvahu jak bariéry, kterým uživatelé s postižením při přístupu k informacím čelí, tak způsoby odstranění těchto bariér. Možnosti likvidování těchto bariér tkví např. v úpravě prostoru knihovny, školení personálu, zapojení komunity, akvizici vhodných titulů či nákupu speciálních technologií.

Tato diplomová práce se věnuje zúžené skupině zdravotně postižených, a to zrakově postiženým lidem. Osoby se zrakovým postižením se nacházejí v nepříznivé situaci, kdy mají ztížený přístup k různým formám umění (např. výtvarné umění, balet,...). Proto je pro tuto cílovou skupinu velmi důležitá četba. Aby si však zrakově postižení lidé mohli z četby odnášet potěšení či informace, musí se pro ně upravit knižní produkce. Vydávají se pro ně informační zdroje v Braillově písmu nebo zvětšeném černotisku.

Namlouvají se pro ně různé zvukové knihy. A vyvíjí se pro ně speciální počítačový software.

Aby byly možnosti zrakově postižených osob srovnatelné s možnostmi zdravých lidí, je potřeba, aby takto vylepšené služby poskytovaly v co nejširší míře i knihovny. Ačkoli je na poli poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům stále co měnit k lepšímu, tato práce se snaží poukázat na příklady dobré praxe jak z českých, tak i zahraničních knihoven. Jejím posláním je poukázat na důležitost poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům a na základě konkrétních aktivit vybraných veřejných knihoven představit tipy, jak lze nabídku služeb pro tuto cílovou skupinu dále obohatit.

1 Teoretické vymezení problematiky zrakově postižených

Tato kapitola se zaměří na teoretické uvedení do problematiky zkoumané v diplomové práci. Nejprve bude čtenář seznámen s definicí zrakového postižení a úskalími spojenými se statistickým sledováním zrakově postižených občanů ČR. Dále budou představeny vybrané neziskové organizace, které se touto tematikou zabývají. Poté budou zmíněny dva projekty na podporu zrakově postižených osob. Nakonec bude pozornost věnována legislativě a problematice zrakově postižených občanů ve spojitosti s knihovnictvím.

1.1 Zrakové postižení

Vidění je popisováno jako schopnost zrakově vnímat, rozlišovat a představovat si prostředí, přičemž se rozlišuje vidění centrální (tím vnímáme zejména detaily a barvy) a vidění periferní (to umožňuje vnímat prostor a orientovat se v něm). Na procesu vidění se kromě oka a nervových drah významně podílí i mozek, který má na starost zpracování jednotlivých signálů ve výsledný zrakový vjem [Schindler, 2014].

Právě tato schopnost vidění je u osob se zrakovým postižením omezena. Radek Schindler a Milan Pešák definují zrakově postižené jako lidi „s různými druhy a stupni snížených zrakových schopností (...), u nichž poškození zraku nějak ovlivňuje činnosti v běžném životě a u nichž běžná optická korelace nepostačuje“ [Schindler, 2014]. Omezením každodenního života se myslí komplikace v samostatném pohybu, pracovním životě či integraci s většinou společnosti. Z této definice tak vyplývá, že za osoby se zrakovým postižením (lépe řečeno za těžce zrakově postižené osoby) nejsou považováni lidé, kteří nosí obyčejné dioptrické brýle. Světová zdravotnická organizace (WHO) rozlišuje několik kategorií zrakových vad: mírná nebo žádná zraková vada 0, středně těžká zraková vada 1, těžká zraková vada 2, slepota 3, slepota 4, slepota 5 a neurčené zrakové vady 9 [ÚZIS, 2013].

Míra zrakového postižení v populaci je závislá na věku. Okolo 82 % slepých osob je starších 50 let. Co se týče pohlaví, celosvětově je míra zrakového postižení vyšší u žen než u mužů. Pro toto tvrzení existuje hned několik vysvětlení. Zaprvé v některých zemích světa si pacienti musí lékařskou péči hradit sami a v případě, že jejich rodina nemá dostatek financí, dává se přednost léčení mužů. Zadruhé v řadě případů ženy ani nemají informace o možnostech léčení jejich očních onemocnění, a proto lékařskou péči aktivně nevyhledávají [Kuchynka, 2007, s. 2].

Dle WHO žilo v roce 2012 na světě 37 milionů slepých a 124 milionů slabozrakých osob. Uvedené počty jsou však jen odhadem, neboť pro řadu zemí tyto údaje stále chybějí. Odhady se pak provádějí s přihlédnutím ke zdravotním ukazatelům a socioekonomickému rozvoji jednotlivých zemí. S ohledem na demografické změny jako je nárůst počtu obyvatelstva v rozvojových zemích či rostoucí délka života lze očekávat stále se zvyšující počet zrakově postižených osob. WHO odhaduje, že počet slepých osob v roce 2020 dosáhne 76 milionů. Tento nepříznivý vývoj je možné zvrátit jen výraznými změnami v míře poskytování zdravotní péče a zlepšením socioekonomického vývoje [Kuchynka, 2007, s. 2].

V ČR dosud neexistuje oficiální statistika ani evidence těžce zrakově postižených občanů. Veškerá uváděná data týkající se celkového počtu občanů se zrakovým postižením mají charakter odhadů. Jako podklad pro tyto odhady většinou slouží procentuální výskyt zrakových vad v běžné populaci uváděný v zahraniční literatuře, který činí 0,6 až 1,5 %. Dle Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále jako SONS ČR) na našem území v roce 1998 žilo 60 000 až 100 000 těžce zrakově postižených osob, přičemž 7 000 až 12 000 lidí z tohoto počtu bylo nevidomých. Více jak dvě třetiny zrakově postižených osob tvoří lidi ve věku nad 60 let [SONS ČR, 1999].

Podobné závěry přináší i Český statistický úřad. Ze šetření o zdravotně postižených osobách v roce 2007 vyplynulo, že se v ČR vyskytuje 87 439 zrakově postižených osob [ČSÚ, 2008, s. 15]. Další šetření z roku 2013 pak přineslo informaci, že se v ČR nachází 102 195 zrakově postižených osob, z nichž je 60 838 žen [ČSÚ, 2014b, s. 26]. Základní údaje o příčinách zrakového postižení poskytuje tabulka 1.

Tabulka 1: Příčiny zrakového postižení v ČR [ČSÚ, 2014b, s. 27]

| vrozené postižení | způsobené úrazem | způsobené nemocí | stařecká polymorbidita ¹ | jiné | není známo | nevyplněno | celkem |
|----------------------|---------------------|---------------------|--|-------|---------------|------------|----------------|
| 17 354 | 6 984 | 50 694 | 18 954 | 2 245 | 4 901 | 1 063 | 102 195 |

1.2 Neziskové organizace zabývající se touto tematikou

Jelikož jsou těžce zrakově postižení znevýhodněni v různých směrech, panuje snaha jim život co nejvíce usnadnit a pomoci jim se začleněním do společnosti. Proto zde funguje řada neziskových organizací, které se problematikou zrakového postižení zabývají.

¹ Stařeckou polymorbiditou se rozumí přítomnost více chorob současně, objevujících se ve stáří [ČSÚ, 2014a].

V této práci bude pozornost věnována následujícím organizacím: Sjednocené organizaci nevidomých a slabozrakých České republiky, TyfloCentru Praha, Okamžiku a Mluvicí knize.

1.2.1 Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR²

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky vznikla jako občanské sdružení 16. 6. 1996 spojením dvou občanských sdružení: České unie nevidomých a slabozrakých a Společnosti nevidomých a slabozrakých v ČR. Počínaje 1. 1. 2014 je podle nového občanského zákoníku spolkem. Spolek sídlí v Krakovské ulici 21 na Praze 1. Organizace je řádným členem mezinárodních organizací jako např. Evropské unie nevidomých a Světové unie nevidomých. Motto spolku zní takto: „*Nejsme organizace, která za nevidomé rozhoduje a jedná; jsme nevidomí občané, kteří rozhodují a jednají sami za sebe.*“ [SONS ČR, 2014].

SONS ČR aktuálně sdružuje cca 10 000 členů a má své pobočky a odborná střediska (jako např. Tyfloservis, o. p. s. či TyfloCentrum Praha, o. p. s.) ve většině okresů ČR. Posláním organizace je nejen hájit zájmy těžce postižených občanů, ale i poskytovat konkrétní služby jak členům, tak i nečlenům organizace s cílem integrovat takto znevýhodněné osoby do většinové společnosti. Organizace např. cvičí vodící psy, poskytuje poradenství v různých oblastech, provozuje BrailNet, informační systém pro zdravotně postižené, doporučuje a dočasně půjčuje kompenzační pomůcky nebo pomáhá při vydávání informačních časopisů v Braillově písmu, zvukové podobě, zvětšeném černotisku či digitálním textu. Mezi priority SONS ČR patří [SONS ČR, 2012]:

- „*vyhledávání a kontaktování těžce zrakově postižených občanů včetně osob v akutním stádiu po ztrátě zraku,*
- *podpora zaměstnanosti nevidomých a slabozrakých občanů,*
- *socioterapeutická činnost realizovaná ve svépomocných skupinách a aktivizačních klubech,*
- *odstraňování architektonických a informačních bariér pro těžce zrakově postižené občany,*
- *ověřování nových forem pomoci těžce zrakově postiženým občanům včetně popularizace a osvětlování problematiky zrakového postižení.*“

² Oficiální webové stránky: www.sons.cz

Digitalizace a technická podpora, odborné pracoviště SONS ČR, spravuje Knihovnu digitálních dokumentů³ založenou roku 1993, což je speciální systém na zpřístupnění tištěných knih a časopisů pro potřeby zrakově postižených osob. Dokumenty jsou do knihovny získávány přímo od nakladatelů nebo vlastní digitalizací s následnou korekturou. Čtenářem knihovny se může stát občan ČR starší 15 let, který vlastní průkaz ZTP/P i ZTP vydaný na našem území z důvodu těžkého zrakového postižení a který dokáže pracovat s počítačem připojeným k internetu a vybaveným speciálním softwarem pro zrakově postižené osoby [SONS ČR, 2015].

1.2.2 TyfloCentrum Praha⁴

TyfloCentrum Praha, sídlící v Krakovské ulici 21 na Praze 1, vzniklo v roce 2002 jako obecně prospěšná společnost. Zakladatelem bylo SONS ČR. Toto specializované centrum služeb pro zrakově postižené občany Prahy a Středočeského kraje má za cíl podporovat těžce zrakově postižené lidi v začlenění do společnosti prostřednictvím nabídky příležitostí vedoucích k jejich osobnímu rozvoji a seberealizaci. Do náplně činnosti TyfloCentra patří zejména poskytování asistenčních služeb a poradenství, zajišťování školení práce s PC, organizace volnočasových aktivit a informování veřejnosti o problematice zrakového postižení. Další TyfloCentra fungují v ostatních krajských městech [TyfloCentrum Praha, 2010].

1.2.3 Okamžik - sdružení pro podporu nejen nevidomých⁵

Tato organizace sídlící v Praze 4 v ulici Na Strži 1683/40 vznikla v roce 2000 jako občanské sdružení, dle nynější legislativy již jde o spolek. Posláním této organizace je, podobně jako u SONS ČR, podpora samostatného a plnohodnotného života osob se zrakovým postižením a jejich integrace do většinové společnosti prostřednictvím sociálních služeb a kulturních, dobrovolnických či osvětových aktivit. Okamžik je největším akreditovaným dobrovolnickým centrem pomáhajícím osobám se zrakovým postižením a je členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky a České rady sociálních služeb. Mezi činnosti organizace patří: nabídka jednorázové i dlouhodobé pomoci zajišťované profesionálními dobrovolníky, zajištění asistence pro zrakově postižené děti při cestě do školy nebo na zájmové kroužky, pořádání kulturních akcí,

³ Oficiální webové stránky: www.kdd.cz

⁴ Oficiální webové stránky: www.praha.tyflocentrum.cz

⁵ Oficiální webové stránky: www.okamzik.cz

workshopů a odborných besed, poskytování poradenství a vydávání publikací spojených autorsky nebo tematicky se zrakovým postižením [Okamžik, 2010]. Spolek také spravuje další webové stránky www.nevidomimezinami.cz, na kterých jsou publikovány články o tématu života člověka se zrakovým postižením.

1.2.4 Mluvicí kniha⁶

Toto původem občanské sdružení založil roku 1995 nevidomý mistr zvuku Pavel Musil. Mluvicí kniha pomáhá zrakově postiženým tak, že vytváří audioknihy a záznamy divadelních představení. Vyrobená audiodíla pak zdarma předává do půjčovní sítě Knihovny a tiskárny pro nevidomé K. E. Macana v Praze (dále jako KTN). Aktuálně Mluvicí kniha stojí za vznikem 50 zvukových knih a 7 záznamů divadelních her. Organizace sídlí v Branické ulici 15/111 na Praze 4 [Mluvicí kniha, b.r.].

1.3 Projekty

V této podkapitole budou představeny dva zásadní projekty v oblasti zrakového postižení, a to Blind Friendly Web a Bezbariérová.knihovna.cz. Oba projekty významnou měrou přispěly k zlepšení povědomí o problematice zrakového postižení a zanechaly za sebou konkrétní výsledky své práce.

1.3.1 Blind Friendly Web

Tento projekt vznikl v SONS ČR roku 2000 jakožto výstup kurzů obsluhy výpočetní techniky pro osoby se zrakovým postižením. V rámci těchto kurzů bylo zjištěno, že množství webových stránek je pro zrakově postižené uživatele nepřístupných. Bylo tedy rozhodnuto, že je třeba situaci změnit. Zahájila se osvětová činnost na konferencích a seminářích, mapovaly se přístupné webové stránky, vytvořil se metodický návod pro tvůrce webů a publikoval se metodický manuál. V roce 2006 se do projektu zapojilo i TyfloCentrum Brno. Projekt má tyto cíle [TyfloCentrum Brno, 2015]:

- další rozšiřování myšlenky přístupnosti webových stránek a používaných aplikací při práci na počítači,
- tvorba materiálů (vlastní texty i překlady) s konkrétními příklady,
- podpora zpřístupňování nových technologií zrakově postiženým.

⁶ Oficiální webové stránky: www.mluvicikniha.cz

1.3.2 Bezbariérová.knihovna.cz

V současnosti již neexistující studentský projekt Bezbariérová.knihovna.cz za sebou zanechal kus provedené práce, a proto mu věnujme následující odstavce. Projekt vznikl pod záštitou Kabinetu informačních studií a knihovnictví⁷ Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, kdy se na jeho činnosti podílely studentky magisterského programu Informační studia a knihovnictví. Cílem projektu bylo nabídnout knihovníkům a dalším informačním pracovníkům systematický a praktický návod pro práci s postiženými uživateli a motivovat je k sebevzdělávání v této problematice. Projekt se zaměřoval nejen na zrakově hendikepované osoby, ale i neslyšící, mentálně či tělesně postižené osoby. Výstupem projektu bylo vytvoření webového portálu Bezbarierova.knihovna.cz, organizace dvou seminářů týkajících se komunikace s uživateli knihoven se specifickými potřebami a tvorba standardu Handicap Friendly. Na projekt navázala v roce 2011 Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, součást Svazu knihovníků a informačních pracovníků ČR (SKIP), která se problematice nadále věnuje.

Webový portál Bezbarierova.knihovna.cz nese informace o konkrétních typech postižení, obsahuje články odborníků vyjadřujících se k dané problematice, poskytuje knižní tipy a přináší informace o standardu. Dříve také upozorňoval na zajímavé novinky z oboru a nacházelo se na něm i diskuzní fórum. Portál byl vytvářen pomocí redakčního systému Joomla a během průběhu projektu byl několikrát upravován jeho design [Rousková et al., 2011].

Standard Handicap Friendly byl publikován roku 2012 SKIP ČR, který, jak již bylo řečeno, převzal agendu po studentském projektu. Standard nabízí možnost certifikace knihoven v této oblasti. Pokud tedy knihovna splní podmínky stanovené standardem, obdrží logo Handicap Friendly. Zásady bezbariérovosti v knihovnách standard definuje v několika oblastech [Cerníňáková, 2012]:

- obecné předpoklady,
- požadavky na personál,
- fond a služby,
- technické a materiální podmínky,
- webové stránky knihovny,
- spolupráce a propagace,
- akce,

⁷ Oficiální webové stránky: <http://kisk.phil.muni.cz>

- integrace.

Obrázek 1: Logo standardu Handicap Friendly [Cerniňáková, 2012]



V květnu 2011 proběhly dva jednodenní semináře, které se zaměřovaly na způsob komunikace se zdravotně postiženými osobami v knihovnách. Náplní seminářů bylo nejen teoretické uvedení do problematiky, ale i besedy s hendikepovanými osobami. První seminář se konal 18. května v Knihovně města Plzně, druhý se uskutečnil 23. května v Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Účastníkům akcí bylo uděleno osvědčení o absolvování semináře garantované Masarykovou univerzitou v Brně [Rousková, 2011].

V roce 2014 Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP ČR vydala metodickou příručku pro práci knihoven s postiženými uživateli pod názvem Rovný přístup – Standard Handicap Friendly [Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, 2014].

1.4 Legislativa

V České republice je právo na svobodný přístup k informacím ukotveno zejména v **Zákoně č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím** ve znění pozdějších předpisů. Ve smyslu tohoto zákona může být žadatelem informací jak fyzická, tak právnická osoba. Povinnost poskytovat informace vztahující se k poli jejich působnosti náleží všem státním orgánům, orgánům územní samosprávy a veřejným institucím, přičemž zákon upravuje, jakým způsobem mají subjekty informace zveřejňovat. Povinné subjekty např. musí umožnit dálkový přístup k informacím, který je často klíčový právě pro zdravotně postižené občany [Česko, 1999].

Tento zákon navazuje na **Listinu základních práv a svobod**, která je součástí ústavního pořádku České republiky. Z tohoto dokumentu je zásadní zejména článek 17. V odstavci 4 je zmíněno právo na svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace.

Odstavec 5 pak stanovuje, že „*státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti*“ [Česko, 1992, s. 20].

Našeho tématu se týká i **Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)**, který napomáhá budování knihovních sbírek pro osoby se zrakovým postižením. Je v něm uvedeno, že „*do práva autorského nezasahuje ten, kdo výhradně pro potřeby zdravotně postižených zhotoví nebo dá zhotovit rozmnoženinu vydaného díla k nevýdělečným účelům v rozsahu odůvodněném jejich zdravotním postižením*“ [§ 37] [Česko, 2000, s. 1666].

S problematikou poskytování informačních služeb zdravotně postiženým uživatelům souvisí i **Vyhláška č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti)**, která ve své příloze nese pravidla pro tvorbu přístupných webových stránek, se kterými se budou moci seznámit i zdravotně postižení občané [Česko, 2008]. Mezi těmito pravidly je např. srozumitelnost a přehlednost informací, strukturovaný zdrojový kód, dostatečný časový limit pro práci s webovou stránkou či možnost zvětšení písma.

Na tomto místě však nesmíme zapomenout zmínit i **Vyhlášku č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb**, která stanovuje obecné technické požadavky na novostavby a rekonstruované budovy tak, aby mohly být užívány mj. i osobami se zrakovým postižením. Vyhláška např. zmiňuje, že přístup ke stavbám by měl být vytýčen přirozenými (např. obrubník trávníku vyšší než 60 mm), nebo umělými vodíci liniemi (např. podélné drážky), které pomáhají nevidomým a slabozrakým osobám při pohybu v interiéru či exteriéru [Česko, 2009].

Politika ČR ve vztahu ke zdravotně postiženým občanům je formulována v dokumentu **Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015-2020** schváleném vládou ČR 25. května 2015. Jedná se v pořadí již o šestý plán, který se věnuje integraci zdravotně postižených osob. Podoba tohoto dokumentu vychází z Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením. Pro tuto práci je podstatná především zmínka o zajištění přístupu k informacím a ke kulturnímu dědictví, kde je explicitně uveden přístup do knihoven. Rovněž je v plánu zmíněna podpora zavádění standardu Handicap Friendly, podpora digitalizace a vydávání dokumentů pro osoby se zrakovým postižením a rozvoj metodické činnosti Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP ČR [Česko, 2015].

1.5 Knihovnictví a problematika zrakově postižených čtenářů

Není třeba vyjadřovat se k pozitivní roli veřejných knihoven ve společnosti. Zmíníme pouze skutečnost, že zrakově postižení občané mají ztížený přístup k jiným formám umění, a proto je pro ně četba obzvláště důležitá. Situace se však má tak, že pouze 5 % světové produkce informací je plně přístupných osobám se zrakovým postižením [IFLA, 2014]. Nicméně je možné povšimnout si aktivit vlád, neziskových spolků i knihoven, které mají za cíl tento nepříznivý stav změnit k lepšímu.

Na mezinárodní úrovni si důležitost problematiky zrakově postižených čtenářů uvědomuje **IFLA** (Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí), která pro tento účel vyčlenila samostatnou skupinu s názvem **Sekce knihoven poskytujících služby osobám se znevýhodněním při využívání tištěných materiálů** (Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section). Skupina se snaží ovlivňovat mezinárodní politiku týkající se přístupu k informacím a znalostem, vytváří návody a shromažďuje zásady dobré praxe, pořádá vzdělávací semináře a upozorňuje knihovnickou komunitu na důležitost této problematiky [IFLA, 2014].

Přístupem k informacím v prostředí veřejných knihoven v České republice se zabývá **Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)**. Ten knihovnu definuje jako „zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem, a které je zapsáno v evidenci knihoven“ [§ 2] [Česko, 2001, s. 5683]. Z této definice tedy vyplývá, že by knihovny měly poskytovat své služby i znevýhodněným skupinám čtenářů se speciálními potřebami. Mezi znevýhodněné uživatele patří kromě zrakově postižených osob i osoby s jiným smyslovým postižením, dále pak mentálně postižení a tělesně postižení.

Problematikou poskytování služeb uživatelům se zdravotním postižením se zabývá i vládní dokument **Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2011–2015 včetně internetizace knihoven**, který definuje cíl 13 následovně: „Zlepšit dostupnost knihoven a jejich služeb, prosadit kritérium bezbariérovosti služeb knihoven jako kritérium hodnocení kvality služeb.“ [Česko, 2012, s. 21]. Do dílčích cílů pak spadá rozšíření nabídky služeb knihoven pro hendikepované občany.

V České republice je však problematice služeb veřejných knihoven pro zdravotně hendikepované osoby věnována malá pozornost a svědčí o tom i nevelké množství českých

psané odborné literatury.⁸ Na území našeho státu poskytuje nejrozsáhlejší knihovní služby zrakově postiženým osobám KTN. Tato knihovna kromě klasických knihovnických činností (akvizice, zpracování, uchovávání a zprostředkování dokumentů) vydává zvukové publikace a tiskoviny jak v Braillově, tak ve zvětšeném písmu, a digitalizuje publikace pro potřeby zrakově postižených čtenářů [KTN, 2015].

U českých veřejných knihoven zřízených městem či obcí však situace není tak příznivá. Velká část veřejných knihoven buď specializované služby zrakově postiženým uživatelům vůbec neposkytuje, anebo je poskytuje avšak ne na úrovni srovnatelné se službami pro čtenáře z většinové společnosti. Knihovny nejčastěji půjčují zvukové dokumenty, spolupracují s organizacemi zrakově postižených či pro zrakově znevýhodněné čtenáře nakupují speciální hardware/software. Nicméně jen málo knihoven má ve svém fondu knihy v Braillově písmu. Znepokojující je i skutečnost, že knihovny nedodržují zásady tzv. Blind Friendly Webu, což označuje webové stránky přístupné pro uživatele se zrakovým postižením. Absence vnitřní a vnější zvukové navigace v knihovnách je rovněž velkým problémem. Takové jsou vybrané výstupy výzkumu Národní knihovny ČR z roku 2007, jehož cílem bylo zmapovat rozsah a škálu nabízených služeb veřejných knihoven ČR jakkoli zdravotně postiženým uživatelům (viz kapitola 2.2.2) [Houšková, 2008].

Přestože doba pokročila a došlo k určitým zlepšením, stále nejsou specializované služby zrakově postiženým samozřejmou součástí činnosti veřejných knihoven v ČR. Tato diplomová práce se proto bude věnovat dobrým příkladům z praxe českých veřejných knihoven. Zjištěné skutečnosti z vybraných knihoven pak mohou posloužit jako inspirace a návod dalším knihovnám.

⁸ Na tento problém upozorňují i Z. Houšková a V. Pillerová ve svém článku: HOUŠKOVÁ, Zlata a Vladana PILLEROVÁ. Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné. Informace o průzkumu. *Knihovna* [online]. 2008, roč. 19, č. 2, s. 76-95 [cit. 2015-05-03]. ISSN 1801-3252. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna82/82076.htm>

2 Služby veřejných knihoven pro zrakově postižené

Mají-li knihovny poskytovat přístup k informacím všem bez rozdílu, je třeba, aby respektovaly i specifické potřeby postižených osob. Dopad těchto potřeb se pak odráží jednak na požadavku fyzické bezbariérovosti knihovny, jednak na požadavku přizpůsobení knihovního vybavení, fondu či přístupu personálu. Na základě výše uvedeného by se tak snadno mohlo zdát, že má-li se knihovna stát budovou přístupnou pro všechny, musí tomu obětovat spoustu času, energie a financí. Jeden by pak mohl nabýt dojmu, že tato přístupnost knihovny je spojená jen „s prací navíc“. Následující odstavce se proto pokusí shrnout základní přínosy poskytování služeb postiženým osobám, které v konečném důsledku zajisté převáží ony zpočátku vynaložené zdroje. Z optimismu nás však vytrhne další podkapitola, která představí výsledky výzkumů týkajících se současného stavu poskytování služeb pro postižené uživatele veřejnými knihovnami v ČR.

2.1 Přínosy poskytování služeb

V první řadě mohou veřejné knihovny svými aktivitami napomoci integraci postižených osob do majoritní společnosti. Knihovny přístupné hendikepovaným uživatelům se podílejí na zlepšení komunikace mezi postiženými osobami a osobami bez hendikepu, stejně tak dávají obou stranám prostor pochopit pravidla vzájemného soužití [Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, 2014].

Knihovny posílají své zaměstnance na školení týkající se poskytování služeb postiženým uživatelům. Knihovníci však nově nabyté znalosti a dovednosti mohou využít nejen v pracovním prostředí, ale i v soukromém životě. Budou více informovaní o životě postižených osob a třeba se jim i bude snáze nabízet pomoc postiženým v běžných životních situacích (např. nabídnou pomoc zrakově postiženému při přechodu silnice, při vstupu do dopravního prostředku apod.). Díky školením se knihovníci zbaví ostychu, strachu z neznámého a zvětší svou komfortní zónu o situace, kdy jsou ve styku s hendikepovanými. Komunikace s postiženými jim pak bude připadat přirozená.

Stejně tak knihovny, které pořádají akce upozorňující na problematiku postižení, napomáhají zlepšení přístupu majoritní společnosti k postiženým osobám. Organizací naučných besed a workshopů přibližujících život zrakově postižených knihovny přispívají k větší toleranci ve společnosti. Prostřednictvím těchto akcí dochází k integraci postižených do většinové společnosti. Zdraví lidé se při těchto příležitostech mohou setkat s postiženými a na chvíli zapřemýšlet, jaké to je mít hendikep. Pořádáním výstav či

koncertů představujících umělce z řad postižených knihovna zprostředkovává veřejnosti kontakt s kulturou postižených osob. Tím, že knihovna dá ve svém programu prostor podobným akcím, ukazuje, že jí problematika postižených není lhostejná, ba naopak se snaží o prosazení vnímání hendikepů jako přirozené součásti života, která by neměla stát v pozadí pozornosti naší společnosti.

Často se knihovny snaží o integraci dětí a mládeže s postižením mezi děti bez postižení. Organizují proto besedy pro školy, při kterých si děti spolu hrají a učí se nenásilnou formou chápat potřeby druhé strany. Pomocníkem při těchto akcích jsou pak různé kompenzační pomůcky, kterými disponuje např. zvuková knihovna Knihovny města Ostravy (viz kapitola 3.2.1). Tyto předměty napomáhají dokreslit probírané téma a umožňují zdravým dětem lépe pochopit život s hendikepem.

Integrace postižených osob do většinové společnosti má také nezanedbatelné ekonomické přínosy. Když se totiž postižené osoby diskriminují a nedávají se jim rovné příležitosti, stávají se z nich osoby, které nejsou schopny žít nezávisle a přispívat ekonomice a společnosti. A takováto doživotní podpora hendikepovaných osob vyjde stát velmi draho. Pokud se však knihovny a další instituce budou snažit o vytvoření přístupných podmínek pro postižené jedince, přispějí tak k jejich individuálnímu rozvoji a snížení závislosti těchto osob na pomoci druhých [Deines-Jones, 2007, s. 122].

Rovněž je třeba mít na paměti, že z poskytování služeb postiženým profitují i ostatní uživatelé bez hendikepu. Pokud knihovna upraví své prostory tak, aby vyšla vstříc potřebám hendikepovaných, bude to mít pozitivní dopad i na ostatní čtenáře [Ineson, 2006]. Jestliže např. knihovna zařídí bezbariérovost budovy, pomůže tím i seniorům či rodičům s kočárky. Obstará-li dobré světelné podmínky a výrazné značení schodů, místností či regálů a eliminuje-li nebezpečné předměty v prostoru, vyjde vstříc všem svým uživatelům bez ohledu na jejich zdravotní stav.

To samé platí u knihovního fondu a služeb. Pokud knihovna zakoupí audioknihy a knihy psané velkým písmem, uspokojí tak potřeby i jiných cílových skupin než postižených osob [Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, 2014]. Rovněž knihovníci po absolvování speciálního školení mohou uplatnit rozvinutou empatii, trpělivost a komunikační schopnosti i při styku s většinovou společností.

Toto zjištění, že poskytování služeb pro postižené je přínosem pro všechny uživatele, by mělo být bráno v potaz při rozhodování o rozdělení rozpočtu. Investují-li se finanční prostředky do výše zmíněných úprav, uspokojují se totiž potřeby širšího okruhu

uživatelů, nejen tedy primárně zamýšleného úzkého segmentu zrakově postižených osob, na nějž by mohlo být v prvotní fázi rozhodování pohlíženo s nedůvěrou z důvodu možné neefektivní alokace zdrojů [Howe, 2011].

2.2 Současný stav poskytování služeb v ČR

Veškeré tyto uvedené přínosy se však bohužel neodrážejí v české knihovnické praxi. Jak již bylo řečeno výše (viz kapitola 1.5), většina českých veřejných knihoven specializované služby zrakově postiženým uživatelům neposkytuje a pokud ano, tak ne na úrovni srovnatelné se službami pro čtenáře z většinové společnosti. Tato podkapitola se proto zaměří na popis současného stavu poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb v ČR, přičemž prezentovány budou i výsledky dvou výzkumů týkajících se této problematiky.

2.2.1 Obecně o situaci v ČR

V České republice veřejné knihovnické a informační služby zrakově postiženým uživatelům poskytuje řada různorodých subjektů. Dle terminologie užívané v knihovním zákoně č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb, se jedná o Knihovnu a tiskárnu pro nevidomé K. E. Macana, krajské knihovny, základní knihovny a specializované knihovny [Česko, 2001].

Častými poskytovateli služeb pro zrakově postižené jsou i vysokoškolské knihovny, jejichž postavení v systému českých knihoven je velmi specifické, neboť je knihovní zákon explicitně nezmiňuje, a proto jsou některé vysokoškolské knihovny evidovány jako základní a některé jako specializované [Šimková, 2009].

Kromě těchto knihoven vymezených platnou knihovnickou legislativou však specializované služby zrakově postiženým poskytují i další subjekty. Dle knihovního zákona je sice nelze nazývat knihovnami, přinejmenším proto, že nejsou uvedeny v evidenci knihoven vedené Ministerstvem kultury, avšak jejich činnost je ve své podstatě činností knihovnickou. Toto úzké legislativní vymezení knihoven bylo překročeno např. v projektu GA ČR, č. 406/09/0374⁹ – Specifika vysokoškolských knihoven pro zrakově postižené a jejich uživatelů v České republice, jehož výstupem bylo mj. i vytvoření seznamu knihoven pro zrakově postižené v ČR. Na seznamu se pak objevily knihovny na

⁹ Hlavním řešitelem projektu byl PhDr. Jiří Stodola.

základě uživatelského kritéria, tzn. ty knihovny a knihovní oddělení, která se zrakově postiženým uživatelům věnují primárně či výhradně. Dle seznamu jsou významné zejména tyto pražské knihovny neziskových organizací, které sice česká legislativa neřeší, ale ony svou činností hrají významnou roli na poli služeb pro zrakově postižené: Knihovna digitálních dokumentů (SONS ČR), Digitální knihovna zrakově postižených (Mathilda), Knihovna Střediska pro zrakově postižené (Diakonie českobratrské církve evangelické) a Knihovna LORM – Společnosti pro hluchoslepé [Stodola, 2011b].

S těmito knihovnami stojícími mimo knihovní zákon jsou však spjata jistá úskalí, která problematiku poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům komplikují. Tyto instituce především nemají potřebu být vázány knihovnickými standardy. Tato absence snahy o co největší standardizaci je pak logicky doprovázena heterogeností metodologie, která v konečném důsledku vede k méně efektivnímu zprostředkování informací zrakově postiženým osobám [Stodola, 2011a].

Přestože se tato práce zaměřuje pouze na veřejné knihovny, konkrétně skupinu základních knihoven, které jsou vymezeny v české legislativě, nebylo možné opomenout i výše zmíněné výjimky. Jen tak může čtenář získat ucelený přehled o této problematice.

Vyjdeme-li při našem zkoumání městských knihoven z tohoto seznamu knihoven pro zrakově postižené v ČR, zjistíme, že knihovny služby zrakově postiženým uživatelům nabízejí v rámci svého hudebního oddělení (např. Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně), mediátéky (např. Knihovna Petra Bezruče v Opavě), oddělení pro dospělé (např. Knihovna města Mladá Boleslav) či zvukové knihovny (např. Knihovna města Hradce Králové) [Stodola, 2011b].

Nejčastěji se jedná o hybridní knihovny, které se snaží svým postiženým uživatelům nabízet jak hmatové, tak zvukové a elektronické dokumenty. Uskladnění dokumentů pak probíhá dvojím způsobem. Elektronické dokumenty určené k zveřejňování online jsou ukládány na server, zatímco hmatové a zvukové dokumenty potřebují pro své uložení fyzické místo v knihovně [Stodola, 2007].

Na akvizici dokumentů v českých knihovnách pro zrakově postižené uživatele se významnou měrou podílí Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana. KTN zasílá zdarma svou produkci do speciálních zvukových oddělení při knihovnách v Brně (Knihovna Jiřího Mahena v Brně), Hradci Králové (Knihovna města Hradce Králové), Ústí nad Labem (Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem), Ostravě (Knihovna města Ostravy), Strakonících (Šmidingerova knihovna Strakonice) a Plzni (Studijní a vědecká

knihovna Plzeňského kraje). Těchto šest knihoven obdrží vždy jednu kopii zvukových knih na základě uzavřené dohody s KTN. Navíc mohou využívat tzv. putovního fondu zvukových knih. Nicméně KTN spolupracuje i s dalšími městskými knihovnami, které projeví zájem a podepíše smlouvu o dílo ve formě objednávky. Po zaplacení paušálu si pak mohou vybrat část produkce z KTN. Aktuálně je těchto knihoven 61 [KTN, 2015].

2.2.2 Výzkumy

Současný stav poskytování služeb pro postižené uživatele veřejnými knihovnami v ČR mapují i dva realizované výzkumy. Roku 2007 Národní knihovna ČR uskutečnila výzkum s názvem **Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné**, jehož cílem bylo zmapovat rozsah a škálu nabízených služeb veřejných knihoven ČR jakkoli zdravotně postiženým uživatelům. Výzkum byl proveden pomocí dotazníkového šetření, přičemž dotazníky byly knihovnám distribuovány v elektronické formě jak adresně, tak v rámci elektronických konferencí. Výzkumu se zúčastnilo 137 veřejných knihoven, přičemž šlo o knihovny krajů, měst a obcí, větší specializované a veřejné vysokoškolské knihovny. Nás budou zajímat především výsledky týkající se skupiny zrakově postižených osob. Ze 137 knihoven jich 59 uvedlo, že poskytuje služby zrakově znevýhodněným čtenářům. Větší počet aktivních knihoven byl zaznamenán pouze u služeb pro tělesně postižené, který činil 93 knihoven. Ze specializovaných služeb pro zrakově postižené se nejčastěji jednalo o půjčování zvukových dokumentů, spolupráci s organizacemi zrakově znevýhodněných a nabídku speciálního hardwaru či softwaru. Znepokojivé je, že pouze 20 knihoven dle svého svědomí uvedlo, že dodržuje zásady Blind Friendly Webu. O něco nižší počet knihoven (15) má ve fondu knihy v Braillově písmu. Ještě horší situace panuje u zvukového označení vnitřního a venkovního prostoru knihovny. Zde kladně odpovědělo jen 7, resp. 12 knihoven. Podíváme-li se na pořádání vzdělávacích akcí, zjistíme, že nejčastěji jsou organizovány kurzy počítačové gramotnosti. Ojediněle je realizována výuka Braillova písma a psaní na Pichtově psacím stroji. Co se týče organizace společenských akcí, nejčastější bývají besedy, autorská čtení, hudební (poslechové) pořady, výstavy kompenzačních pomůcek aj. Na rozdíl od vzdělávacích akcí jsou společenské akce organizovány na pravidelné bázi. Dále se zjistilo, že 43 knihoven spolupracuje s organizacemi nevidomých a slabozrakých, přičemž nejčastější kooperace probíhá s místními pobočkami SONS ČR a TyfloCenter [Houšková, 2008].

Na tento výzkum částečně navázal i výzkum z května 2014 s názvem **Průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami v ČR**, na němž se podílely Eva Cerniňáková a Kateřina Nekolová. Rovněž bylo využito dotazníkového šetření, přičemž dotazník byl umístěn na platformě Survio. Tentokrát byl počet respondentů čtyřikrát vyšší a činil 625 knihoven. I tento výzkum se primárně orientoval na veřejné knihovny evidované na Ministerstvu kultury ČR. Prvním nepříznivým zjištěním bylo, že zrakově postiženým uživatelům je po sluchově hendikepovaných věnována nejmenší pozornost. Cíleně se zrakově postiženým osobám věnuje jen 9 % knihoven, okrajově pak 15 %. Mohlo by se proto zdát, že výsledky předešlého výzkumu dopadly pozitivněji, když specializované služby zrakově postiženým uživatelům poskytovalo větší procento knihoven. Zde je však třeba mít na mysli, že tentokrát se výzkumu účastnilo více knihoven, přičemž v souladu se záměrem autorů byly zapojeny i knihovny, které žádné specializované služby neposkytují. Dále výzkum ukázal, že jen 12 % knihoven záměrně doplňuje knihovní fond dokumenty, které se týkají libovolného postižení. Příležitostně je fond doplňován u 44 % knihoven. Alarmující je fakt, že zbylých 44 % knihoven ve svém fondu nemá žádné dokumenty zaměřené na problematiku osob s hendikepem. Zrakově postiženým uživatelům jsou nejčastěji nabízeny audioknihy, dokumenty tištěné velkým písmem nebo elektronické dokumenty. Ze zvukových dokumentů jsou nejčastěji zastoupeny zvukové knihy z běžné distribuce a až poté zvukové knihy z KTN. Dokumenty v Braillově písmu má ve fondu pouze 12 % knihoven, filmy s komentářem pak pouhých 6 %. Co se týče přístupnosti webu, řeší ji pouze 25 % zapojených knihoven. Velmi nepříznivý je fakt, že čtvrtina knihoven nemá vůbec ponětí, co si pod pojmem přístupnost webových stránek představit. Relativně pozitivně dopadla spolupráce knihoven s organizacemi, které se zrakového postižení týkají. Spolupráce probíhá u 14 % knihoven. Příznivá je i skutečnost, že skoro 40 % knihoven řeší školení personálu pro práci s uživateli se specifickými potřebami. Nejčastěji jsou zaměstnanci knihovny (většinou jde o knihovníky ve službách) školeni obecně na téma postižení, na druhém místě jsou pak školení týkající se zrakových vad. Negativním překvapením bylo zjištění, že nadpoloviční většina zúčastněných knihoven nikdy neslyšela o standardu Handicap Friendly [Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, 2014].

Pozorný čtenář si všimne, že se situace v ČR od prvního výzkumu příliš nezlepšila. Knihovny v současnosti stále neposkytují specializované služby na úrovni služeb pro většinovou společnost. Knihovny i nadále spatřují největší překážky v nedostatku financí

a personálu, nevyhovujících bariérových prostorech a malém zájmu potenciálních uživatelů. Problémem zůstává neznalost problematiky (viz malé povědomí o standardu Handicap Friendly) a často i nepochopení smyslu poskytování služeb postiženým uživatelům. Knihovny totiž dostatečně nepochopily přínosy (viz kapitola 2.1), které taková činnost generuje. Stejně tak spíše než o nezájmu ze stran potencionálních uživatelů lze hovořit o špatné propagaci nabízených služeb. A jsme zase u personálu. Ten je alfou a omegou úspěchu poskytování služeb postiženým uživatelům. Aby se tedy situace v ČR do budoucna zlepšila, je třeba věnovat pozornost právě lidským zdrojům. Školit je a motivovat (viz kapitola 3.8).

2.3 Problémy

Situaci v ČR komplikují i další faktory, a proto se na ně tato podkapitola ve stručnosti zaměří.

První komplikovanou oblastí je problematika povinného výtisku. Aktuálně je v legislativě ČR (v zákonech č. 37/1995 Sb. a č. 46/2000 Sb.) stanoveno, že právo povinného výtisku pro neperiodické i periodické publikace v bodovém písmu náleží KTN. Tato legislativa je však nedostatečná, neboť se vztahuje pouze na publikace tištěné v bodovém písmu. Elektronické dokumenty, které jsou zrakově postiženými osobami často vyhledávány, jsou v legislativě opomíjeny [Stodola, 2011a]. V současnosti se však již hovoří o novele legislativy povinného výtisku, která by se týkala i zasílání elektronických verzí tištěných publikací [Národní knihovna ČR, 2015].

Akviziční činnost v knihovnách, které obsluhují zrakově postižené čtenáře, ve velké míře splývá s činností publikační. Knihovny mají možnost publikace buď získat prostřednictvím KTN, nebo je samy vydat. Co se týče publikací z knižního trhu, ty je nutné dodatečně upravovat. Úprava se týká i digitálních dokumentů, se kterými zrakově postižení často pracují. Elektronické verze dokumentů lze však v současné době získat pouze od nakladatelů, nebo vlastním naskenováním tištěné publikace [Stodola, 2007]. Kvůli absenci legislativy týkající se povinného výtisku elektronických dokumentů je však poskytování elektronických dokumentů ze strany nakladatele čistě otázka dobré vůle. Výjimku představuje Masarykova univerzita v Brně, jejíž rektor Mikuláš Bek vydal směrnici, která stanovuje povinnost poslat elektronickou verzi všech publikací z univerzitního nakladatelství do knihovny střediska Teiresiás (Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky) [Bek, 2014].

V ČR chybí pravidla, která by určovala, jak knihovny pro zrakově postižené budovat a spravovat. Knihovny se proto liší v tom, jak své katalogy a fondy zpřístupňují. Jednotlivé knihovny většinou zpracovávají svůj fond prostřednictvím různorodých softwarových nástrojů, což má za následek heterogenost a nekompatibilitu. Nekompatibilita knihovnických katalogů pak vede k tomu, že mají zrakově postižení uživatelé znesnadněný přístup k požadovaným informačním zdrojům [Stodola, 2007]. Úspěšnou iniciativou řešící tento problém je projekt jednotného internetového rozhraní s názvem Knihovní brána pro zrakově postižené¹⁰. Aktuálně je do něj zapojeno 10 knihoven, které pomocí protokolu Z39.50 sdílejí knihovní metadata [Masarykova univerzita, 2015]. Nedostatkem tohoto webového rozhraní je to, že se z většiny týká pouze vysokoškolských knihoven. Vhodné by proto bylo rozšířit ho i o ostatní knihovny, které nabízejí služby pro zrakově postižené.

Problematické je i to, že neexistuje jednotný způsob úpravy elektronických dokumentů. A protože není nastaven jednotný formát elektronických dokumentů, není jednotná ani jejich kvalita. Nicméně jsou vyvíjeny jisté kroky vedoucí ke zlepšení situace. Například středisko Teiresias se snaží o změnu v této oblasti. Roku 2010 vydalo metodiku k úpravám elektronických textů pro zrakově postižené čtenáře [Hanousková, 2010]. Problémy působí i vlastní roztržitost systému knihoven pro zrakově postižené, která byla zmíněna již výše (viz kapitola 2.2.1).

Jiří Stodola navrhuje tato doporučení vedoucí k odstranění výše uvedených nedostatků [Stodola, 2007]:

- právní ošetření povinného výtisku pro elektronické verze publikací,
- normativní stanovení pravidel pro úpravu a vydávání elektronických publikací pro zrakově postižené,
- zpracovávání fondu pomocí automatizovaných knihovnických systémů dle knihovnických standardů,
- vytvoření jednotného internetového rozhraní, které by z jednoho místa zpřístupňovalo katalogy jednotlivých knihoven pro zrakově postižené.

Jak bylo výše v textu zmíněno, již existují určité iniciativy, které mají za cíl zlepšit stávající situaci. Doufejme tedy, že i nadále bude vyvíjeno úsilí, které povede k lepšímu zpřístupnění knihovnických fondů a ke zkvalitnění služeb pro zrakově postižené.

¹⁰ Oficiální webové stránky: www.teiresias.muni.cz/portal

3 Veřejné knihovny a zrakově postižení

Aby byly veřejné knihovny přístupné hendikepovaným uživatelům, v našem případě zrakově postiženým, je nutné, aby s ohledem na specifické potřeby těchto osob u sebe provedly určité změny. Tyto změny se týkají přinejmenším těchto oblastí: fyzické přístupnosti knihovny, knihovního fondu, technického vybavení, nabídky služeb a akcí, zaměstnanců knihovny a přístupnosti webových stránek. Všechny zmíněné aspekty budou náplní této kapitoly, přičemž důraz bude kladen na příklady dobré praxe jak z českých, tak zahraničních knihoven.

3.1 Fyzický prostor

Knihovny by měly pro své uživatele vytvořit příjemné a bezpečné prostředí bez překážek. V první řadě by tedy měly odstranit fyzické bariéry, které mohou postiženým osobám působit komplikace při vstupu do knihovny a pohybu v ní. Pro skupinu zrakově postižených je třeba dle standardu Handicap Friendly zajistit přirozené vodící linie, zvýraznit kliky, označit schody, upravit výtah, obstarat vhodné světelné podmínky a eliminovat nebezpečné předměty v prostoru. Dále je nutné myslet na vyhovující informační a orientační systém, jehož součástí by měly být nápisy a popisy regálů provedené velkým písmem a v barevném kontrastu vůči pozadí (ideální by samozřejmě byly i popisky v Braillově písmu), a akustický orientační maják [Cerniňáková, 2012].

Dalším způsobem, jak usnadnit zrakově postiženým orientaci v knihovně, je vyznačení cest¹¹ na podlaze výraznými barvami, přičemž platí, že každá barva má přidělenou jednu oblast či aktivitu. Např. modrá cesta může uživatele dovést k referenčním službám, zatímco červená k výpůjčnímu pultu [Wade, 2003].

Žádná z těchto vylepšujících technik však nebude plně účinná, pokud knihovna nezajistí úvodní orientační prohlídku knihovny pro své uživatele. Doporučuje se, aby zaměstnanec knihovní prostory s novým uživatelem prošel, ukázal mu umístění popisků, upozornil ho na zbylé bariéry a seznámil ho s evakuačními cestami. Jen tak se docílí toho, že se postižený uživatel bude po knihovně pohybovat sebevědomě a nezávisle [Wade, 2003].

¹¹ V angličtině jsou známy jako tzv. color trails.

3.1.1 Situace v ČR

Dobrým příkladem v ČR je Knihovna města Hradce Králové, jejíž Zvuková knihovna pro nevidomé a slabozraké je umístěna v přízemí, má vchod opatřený akustickým orientačním majáčkem a vede k ní první levá odbočka umělé vodící linie [Knihovna města Hradce Králové, 2012]. Orientačními hlasovými majáčky dále disponuje např. Městská knihovna v Praze, a to v Ústřední knihovně a na pobočkách Smíchov, Opatov, Korunní, Bohnice, Hradčany, Ládví, Lužiny a Sedmička [Městská knihovna v Praze, 2015].

3.1.2 Situace v zahraničí

Dobrým příkladem ze zahraniční praxe je např. Seattle Public Library, jejíž ústřední budova je vybavena s ohledem na potřeby zrakově postižených uživatelů. Výtahy v knihovně disponují hlasovým výstupem i popisky v Braillově písmu. Jednotlivá podlaží knihovny včetně odpočinkových místností mají též značení v Braillově písmu [Seattle Public Library, 2015a].

3.2 Asistivní technologie¹²

Ve standardu Handicap Friendly je stanoveno, že optimálně by knihovna měla nakoupit kamerovou lupu a hardware a software pro zrakově postižené. V první řadě by tato instituce měla zajistit, aby nastavení operačního systému na počítači v knihovně umožňovalo zvětšování textu. Dále by bylo vhodné vybavit min. jeden počítač skenerem s programem pro převod do textu (OCR)¹³ a speciálním softwarem na zvětšování textu (např. ZoomText). Počítač by také měl mít hlasový výstup pro předčítání souvislého textu. Klávesnice by měla být uzpůsobena pro hmatovou orientaci a nejlépe by měla obsahovat barevně rozlišené klávesy [Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, 2014]. Zajisté by zrakově postiženým pomohly i další kompenzační pomůcky výpočetní techniky jako Braillovská tiskárna či tiskárna reliéfních obrázků. Bohužel se k jejich nákupu veřejné knihovny příliš nemají, a to z důvodu jejich vyšší finanční náročnosti. Nicméně přinejmenším tiskárnu reliéfních obrázků lze považovat za výhodnou investici, protože

¹² Podrobné informace o jednotlivých pomůckách jsou k dispozici např. v publikaci: BUBENÍČKOVÁ, Hana, Petr KARÁSEK a Radek PAVLÍČEK. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. 1. vyd. Brno: TyfloCentrum Brno, 2012, 136 s. ISBN 978-80-260-1538-3. Dostupné také z: <http://pomucky.blindfriendly.cz/>. Vybrané technologie jsou také vyobrazeny v příloze 3.

¹³ Optical Character Recognition neboli optické rozpoznávání znaků.

jejím prostřednictvím by mohla být vytvořena mapa prostoru knihovny, která by zrakově hendikepovaným uživatelům ulehčila pohyb po knihovně a doplnila tak orientační pokyny z úst knihovníka [Wade, 2003].

3.2.1 Situace v ČR

Dobrým příkladem z českého prostředí je např. Zvuková knihovna: knihovna pro slabozraké a nevidomé, která patří pod Knihovnu města Ostravy. Zrakově postižení uživatelé v ní mohou používat odečítač obrazovky (tzv. screen-reader) JAWS s hlasovým výstupem Hlas. Samozřejmostí je i zvětšovací program MAGic. V současnosti navíc knihovna usiluje o získání financí na nákup čtecího zařízení ClearReader Plus a digitální lupy HP Compaq Zoom Xtra, neboť elektronická čtecí lupa s výstupem do televizoru, která se nyní v knihovně nachází, je již velmi zastaralá. Dále knihovna vlastní různé kompenzační a simulační pomůcky [Knihovna města Ostravy, 2015a] (např. Pichtův psací stroj, hodinky česky mluvící, digitální osobní váhu s hlasovým výstupem, speciálně upravenou hru Člověče nezlob se! či hmatové pexeso), které mohou být využity zrakově postiženými uživateli přímo v knihovně, nebo poslouží jako edukační pomůcky při besedách určených veřejnosti [Mikušková, 2015]. Rovněž Městská knihovna v Praze disponuje speciálním vybavením, a to např. softwarem ABBY FineReader (viz kapitola 4.1).

3.2.2 Situace v zahraničí

Velmi dobré technologické zázemí poskytuje knihovna Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library, pobočka knihovny v New Yorku. Nalezneme v ní počítače se speciálním programovým vybavením (např. softwarem na zvětšování obrazovky MAGic, odečítačem obrazovky JAWS či softwarem Duxbury na překlad textu do Braillova písma), psací stroj pro nevidomé, Braillskou tiskárnu, ruční lupy, ale třeba i tabulku InTact určenou na vytváření hmatových kreseb. Zájemcům jsou samozřejmě nabízena školení týkající se ovládání těchto technologií. Navíc knihovna každoročně hostí technologický veletrh, na kterém zájemci zjistí, co je na trhu nového, a mohou si to sami rovnou vyzkoušet [NYPL, 2015a].

Dále např. knihovna Toronto Public Library disponuje na některých pobočkách následujícím vybavením: lupy, psací stroj na psaní Braillova písma, počítač s hlasovým výstupem a počítač se softwarem na zvětšování textu [Toronto Public Library, 2015a].

I knihovna Tacoma Public Library v americkém státě Washington disponuje speciálním zařízením pro zrakově postižené. Čtenářům může pomoci např. čtecí zařízení Kurzweil, lupy, program na zvětšování textu či počítač s hlasovým výstupem [Tacoma Public Library, 2012]. Stejně tak Oakland Public Library dává zrakově postiženým uživatelům možnost využít speciální počítačovou stanici vybavenou odečítačem obrazovky JAWS či softwarem na zvětšování textu ZoomText. Čtenářům je na vyžádání k dispozici i tutoriál v audio podobě, který vysvětluje, jak počítač a programy používat [Oakland Public Library, 2015b].

3.3 Knihovní fond

Dokumenty pro zrakově postižené lze podle způsobu záznamu dat dělit na [STODOLA, Jiří, 2011a]:

- vizuální textové (se zvětšeným písmem) a obrazové (zvětšená grafika),
- zvukové hudební a mluvené (zvuková kniha),
- hmatové textové (např. bodová publikace) a obrazové (např. hmatové mapy),
- kombinované (elektronické zdroje) umožňující výstup pro více smyslů.

Jiným užívaným kritériem dělení je uživatelské určení, podle kterého rozeznáváme [STODOLA, Jiří, 2011a]:

- dokumenty primárně určené pro zrakově postižené uživatele (např. hudební CD),
- dokumenty primárně, ale nikoliv výhradně orientované na zrakově postižené (např. hmatová kniha),
- dokumenty orientované výhradně na zrakově postižené uživatele (např. elektronická kniha, která je vytvořená na základě předlohy, u které jsou stále v platnosti autorská práva; platí zde výjimka z autorského zákona).

Dle standardu Handicap Friendly by knihovny měly pro své postižené čtenáře zajistit dokumenty, které jsou pro ně vhodné a přístupné. V případě zrakově postižených uživatelů by tak knihovna měla disponovat knihami tištěnými velkým písmem, audioknihami, audiovizuálními dokumenty doplněnými o komentář, dětskými knihami a časopisy v Braillově písmu, příp. vhodnými elektronickými dokumenty [Cerniáková, 2012]. Bohužel jsou však s alternativními formáty spojena mnohá negativa. Například co se týče knih tištěných velkým písmem, je zde omezená nabídka titulů, které navíc většinou spadají jen do beletrie. Tyto knihy jsou také rozměrnější než jejich duplikáty psané normální velikostí písma. A samozřejmě k tomu musíme přičíst i náklady na nákup,

zpracování a uchovávání těchto dokumentů. Z těchto důvodů je často pro knihovnu praktičtější, investuje-li do vybavení (např. zakoupí lupy, software na zvětšení textu, čtecí zařízení apod.), které učiní stávající knihovní dokumenty čitelné pro zrakově postižené čtenáře, namísto nákupu duplicít v alternativním formátu [Wade, 2003].

Nicméně bezbariérová knihovna se vyznačuje i tím, že má ve svém fondu dokumenty věnující se problematice postižení pro většinovou populaci, tudíž v běžně dostupných formátech. Tuto literaturu pak mohou využít příbuzní postižených, pečující osoby nebo široká veřejnost.

3.3.1 Situace v ČR

Městská knihovna v Třebíči nabízí svým uživatelům zvukové knihy, knihy týkající se zrakového postižení, časopisy ZORA a EMA nebo hudební dokumenty včetně případného zapůjčení MP3 přehrávače [Městská knihovna v Třebíči, 2015g]. I Zvuková knihovna pro nevidomé a slabozraké při Knihovně města Hradce Králové má uzpůsobený fond zrakově postiženým uživatelům. Nachází se v něm zvukové knihy pro děti i dospělé, knihy i časopisy v Braillově písmu, časopisy Můžeš a ZORA ve zvětšeném černotisku a literatura zaměřená na problematiku zrakově postižených [Knihovna města Hradce Králové, 2012].

3.3.2 Situace v zahraničí

Kanadská knihovna Toronto Public Library má ve svém fondu audioknihy, tzv. talking books¹⁴, knihy ve zvětšeném písmu či filmy s komentářem (popisujícím vzhled a kostýmy postav, prostředí atd.) [Toronto Public Library, 2015b]. Stejně tak knihovna Vancouver Public Library poskytuje svým uživatelům audioknihy, noviny v elektronické verzi, dětské obrázkové knihy v Braillově písmu, knihy a časopisy v Braillově písmu či filmy s přidaným komentářem [Vancouver Public Library, 2015].

3.4 Služby

Podle standardu Handicap Friendly by bezbariérová knihovna měla kromě klasických služeb nabízet i služby dálkové (online katalog, online prodlužování výpůjček, možnost stahování dokumentů). Dále by měla dávat uživatelům možnost komunikovat

¹⁴ Oproti audioknihám umožňují uživatelům plnou navigaci, tj. přeskakovat ze strany na stranu, označovat si vybrané stránky a pouštět si vybrané pasáže [Toronto Public Library, 2015b].

s knihovníky nejen osobně, ale i prostřednictvím telefonu, emailu, chatu či sociálních sítí. Velkým ulehčením je pro zrakově postižené i Wi-fi připojení, které jim umožňuje pracovat v knihovně na vlastním počítači (se speciálním programovým vybavením a nastavením). Rovněž by se měla knihovna zamyslet nad nabízením donáškové služby. Doručování dokumentů do domácností hendikepovaných uživatelů by kromě pošty mohl zajistit knihovník nebo dobrovolník [Cerniňáková, 2012].

3.4.1 Situace v ČR

Například Zvuková knihovna pro nevidomé a slabozraké, působící v rámci Knihovny města Hradce Králové, nabízí bezplatně tyto služby: půjčování zvukových knih pro dospělé i děti, zasílání zvukových knih pro mimohradecké čtenáře a nabídku anotovaných seznamů nových titulů ve zvětšeném černočerném tisku či ve zvukové podobě [Knihovna města Hradce Králové, 2012]. Dobrým příkladem poskytování rozmanitých služeb je i Zvuková knihovna: knihovna pro slabozraké a nevidomé, která je jedním z oddělení Knihovny města Ostravy. Nabízí absenční i prezenční půjčování zvukových knih a časopisů ZORA a EMA, donáškovou službu pro ostravské čtenáře, zásilkovou službu pro mimoostravské čtenáře, seznam zvukových knih v tištěné i elektronické podobě, půjčování hmatových orientačních map a ukázek knih v Braillově písmu a možnost individuálních návštěv a konzultací pro osoby s postižením i mimo oficiální otevírací dobu knihovny [Knihovna města Ostravy, 2015b].

3.4.2 Situace v zahraničí

Oakland Public Library v Kalifornii nabízí tyto nadstandardní služby svým postiženým uživatelům: možnost vypůjčit si najednou až 20 jednotek namísto 10, zdvojnásobenou výpůjční lhůtu, možnost okopírování části referenčního materiálu a jeho zaslání emailem/faxem (max. 5 stran denně) a zplnomocnění až dvou osob, které budou moci půjčovat dokumenty pro hendikepovaného uživatele [Oakland Public Library, 2015a]. I kanadská knihovna Toronto Public Library nabízí speciální služby pro zrakově postižené uživatele. Poskytuje donáškovou službu obyvatelům Toronta, půjčuje zvukové knihy a knihy ve zvětšeném písmu a odpouští postiženým pokuty za pozdní vrácení dokumentů [Toronto Public Library, 2015c].

Nyní upozorníme ještě na jednu zajímavost, i přesto, že ji nelze považovat za službu v pravém slova smyslu. Jedná se o Sensory Garden, smyslovou zahradu, v knihovně Ohio Library for the Blind & Physically Disabled patřící pod Cleveland Public Library. Tato zahrádka umožňuje návštěvníkům obdivovat zvuky, tvary a vůně přírody prostřednictvím rostlin speciálně vybraných za tímto účelem. Zástupci rostlinné říše se totiž vyznačují výraznými vůněmi a jednoznačně rozlišitelnou strukturou [Cleveland Public Library, 2010].

3.5 Akce

Knihovny také představují místa konání nejrůznějších akcí. V dnešní době jsou již samozřejmostí literární besedy, autorská čtení, soutěže či výstavy. Pokud tomu prostory a vybavení knihovny dovolí, organizovány jsou i koncerty, divadelní představení a filmová či cestovatelská promítání.

3.5.1 TyfloArt v Městské knihovně Ostrov

V roce 2013 se Městská knihovna Ostrov stala partnerem akce TyfloArt 2013, přehlídky zájmové umělecké činnosti nevidomých a slabozrakých. V prostorách knihovny tak bylo možné prohlédnout si výstavu prací nevidomých a slabozrakých amatérských umělců nebo se účastnit workshopů vystavujících umělců. Během těchto workshopů autoři popsali svá díla, specifikovali použité techniky a přiblížili široké veřejnosti způsob tvorby se zrakovým postižením [SONS ČR, 2014].

3.5.2 Akce v Knihovně Jiřího Mahena v Brně

Knihovna Jiřího Mahena v Brně také hostí zajímavé akce. V rámci Knihovny pro nevidomé a slabozraké čtenáře se uskutečnila např. beseda s Karlem Giebischem, která měla přiblížit život nevidomého člověka. Dále zde proběhly křty knih nevidomého autora Jiřího Maršálka. Zájem veřejnosti byl i o společný koncert pro nevidomé a vidoucí spojený s prohlídkou hmatového planetária¹⁵ [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015a]. Na pobočce Královo Pole se v červnu a červenci letošního roku koná výstava Barevná tma, která se skládá z textilních a výtvarných prací Spolku nevidomých a zrakově postižených

¹⁵ Hmatové planetárium dává zrakově hendikepovaným lidem možnost prohlédnout si umělou hvězdnou oblohu pomocí hmatu.

[Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015b]. Knihovna rovněž realizovala projekt Ruku v ruce zaměřený na integraci dětí a mládeže s různými druhy postižení (viz kapitola 3.8.1).

3.5.3 Akce v Městské knihovně v Praze

Ani Městská knihovna v Praze nezůstává ve speciálních akcích pozadu. V roce 2009 se v ní např. konala Celostátní soutěž ve čtení a psaní Braillova písma [Městská knihovna v Praze, 2015e]. O tři roky později se pak knihovna v rámci Pražské muzejní noci zaměřila na hudební oddělení. Ve spolupráci se SONS ČR a KTN tak byly veřejnosti představeny noty pro nevidomé hráče a pro nevidomé byla poslechová místa vybavena popisky v Braillově písmu [Můžeš.cz, 2012].

3.5.4 Akce ve Šmidingerově knihovně ve Strakonici

Pestré akce pro zrakově postižené uživatele organizuje i Šmidingerova knihovna Strakonice. Jako příklad zde uveďme alespoň jedno dopoledne spojené s poslechem ukázek mluveného slova od Miroslava Horníčka [Šmidingerova knihovna Strakonice, 2013].

3.5.5 Akce v Knihovně města Hradce Králové

Dobrým příkladem zajímavé akce může být i seminář Braillovo bodové písmo – dovednost orientace ve světě, který se uskutečnil 23. 10. 2014 v Knihovně města Hradce Králové ve spolupráci s obecně prospěšnou společností Tyfloservis. V rámci semináře proběhly odborné přednášky i workshop zaměřený na výuku Braillova písma [Duhové noviny, 2014].

3.5.6 Akce v New York Public Library

I v pobočce newyorské knihovny Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library se koná spousta speciálních akcí. Knihovna pořádá debaty o ztrátě zraku, je místem setkání majitelů vodicích psů, zve k sobě nevidomé umělce či organizuje umělecké workshopy, na kterých si lze vytvořit např. balzám na rty [NYPL, 2015a].

3.5.7 Akce v San Francisco Public Library

Také pobočka Library for the Blind and Print Disabled patřící pod veřejnou knihovnu v San Franciscu organizuje speciální akce určené zrakově postiženým

uživatelům nebo týkající se zrakového postižení. Např. každý čtvrtek v knihovně probíhá lekce jógy pro slabozraké a nevidomé [San Francisco Public Library, 2015b]. Letos v létě knihovna rovněž hostí výstavu umění vytvořeného právě hendikepovanými uživateli této knihovny [San Francisco Public Library, 2015a].

3.5.8 Akce v Seattle Public Library

Jinou zajímavou akcí je The Braille Challenge, která se každoročně koná v ústřední budově Seattle Public Library. Jedná se o soutěž, které se účastní zrakově postižení žáci základních a středních škol. Za úkol mají demonstrovat ostatním své schopnosti ve čtení a psaní. Akce probíhá pod záštitou neziskové organizace Braille Institute [Seattle Public Library, 2015b].

3.6 Kluby

3.6.1 Situace v ČR

V roce 2007 byla započata klubová činnost Knihovny pro nevidomé a slabozraké čtenáře při Knihovně Jiřího Mahena v Brně. V současnosti již neexistuje, ale fungovala na bázi literárního kroužku [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015a].

Klubová setkávání můžeme nalézt i v Masarykově veřejné knihovně Vsetín. Probíhají každé první úterý v měsíci a na programu bývají literární besedy, cestopisná vyprávění či setkání se zastupiteli města nebo zaměstnanci ze sociální správy [Zvukové knihy, 2009].

3.6.2 Situace v zahraničí

V knihovně Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library, pobočce New York Public Library, funguje skupina Braille Study Group. Toto uskupení je určeno pro všechny, kteří se učí Braillovo písmo. Skupina se schází vždy ve čtvrtek, dvakrát do měsíce. Na programu sezení jsou různé hry, aktivity a konzultace s dobrovolníky či personálem s cílem zefektivnit studium Braillova písma, zdokonalit se v něm a poskytnout těmto studentům prostor pro setkávání [NYPL, 2015b].

Další skupina funguje při knihovně Rockville Memorial Library sídlící v americkém státě Maryland, která je jednou z poboček Montgomery County Public Libraries. Tato čtenářská skupina Talking Book Group se schází každou druhou středu v měsíci. Její účastníci nejprve diskutují nad předem vybranou a individuálně poslechnutou

audio knihou, pak se vydají na společný neformální oběd [Montgomery County Public Libraries, 2015].

Obdobná skupina existuje i ve Velké Británii, a to konkrétně např. v knihovně Princes Risborough Library v Buckinghamshire. Čtenářská skupina určená zrakově postiženým uživatelům nese název Reading Group for Visually Impaired Readers a na programu jednotlivých setkání má diskuse o audio knihách (zejména beletristických a biografických dílech) [Buckinghamshire County Council, 2015].

3.7 Webové stránky

I zrakově postižení rádi získávají informace z webu. Aby se však k informacím mohli dostat, je potřeba, aby tyto informace byly přístupné.¹⁶ Je pochopitelné, že zrakově postižení uživatelé mají jiné potřeby a nároky na web než populace bez hendikepu. Nicméně je třeba mít na paměti, že přístupnost pomáhá celé řadě uživatelů, nejen tedy těm hendikepovaným.

V České republice je povinnost uveřejňovat informace v přístupné formě stanovena v zákoně č. 81/2006 Sb.¹⁷, vztahuje se však pouze na weby státní správy. Pokud weby státní správy tuto povinnost poruší, hrozí jim vyměření pokuty. V současnosti ale stále weby státní správy nejsou úplně informačně přístupné [Přístupnost.cz, 2009a]. Při tvorbě webových stránek pro zrakově postižené by měla být brána v úvahu i metodika Blind Friendly Web (viz kapitola 1.3.1).

Co se týče webů knihoven, zákonná povinnost se na ně nevztahuje. Nicméně i v knihovnickém prostředí panuje snaha vytvářet a spravovat přístupné webové stránky. V roce 2015 se konal již 16. ročník BIBLIOWEBu, soutěže SKIP o nejlepší webové stránky knihovny. Letos se do ní přihlásilo 39 veřejných knihoven, které byly odbornou porotou testovány i co do přístupnosti pro hendikepované uživatele (viz kapitola 3.7.1) [Fojtů, 2015].

Česká pravidla přístupnosti obsahují 33 pravidel, která jsou vysvětlena ve vyhlášce č. 64/2008 Sb. (viz kapitola 1.4). Pravidla jsou členěna do těchto kapitol [Česko, 2008]:

- „Obsah webových stránek musí být dostupný a čitelný.
- Práci s webovou stránkou řídí uživatel.
- Informace musí být srozumitelné a přehledné.

¹⁶ Přístupností webu se zabývá např. blog POSLEPU dostupný z: www.poslepu.cz

¹⁷ Zákon je novelou zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.

- *Ovládání webových stránek musí být jasné a srozumitelné.*
- *Zdrojový kód musí být technicky způsobilý a strukturovaný.*
- *Prohlášení o přístupnosti webových stránek. “*

Podíváme-li se na situaci ve světě, vůbec prvními pravidly pro přístupný web byla světová pravidla Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) vytvořená skupinou Web Accessibility Initiative, která patří pod World Wide Web Consortium (W3C). Aktuálně je platná verze WCAG 2.0, která v sobě nese tyto základní principy [Přístupnost.cz, 2009b]:

- *„Obsah musí být vnímatelný.*
- *Prvky v rozhraní musejí být ovladatelné.*
- *Obsah a ovládací prvky musejí být pochopitelné.*
- *Obsah musí být natolik robustní, aby pracoval s dnešními i budoucími technologiemi (včetně kompenzačních pomůcek). “*

3.7.1 Situace v ČR

V letošním ročníku soutěže BIBLIOWEB, ve které se vybírá nejlepší webová prezentace knihovny, zvítězila v kategorii přístupnosti pro těžce zrakově postižené Městská knihovna Litvínov [SKIP, 2015]. Za zmínku stojí i Městská knihovna v Praze, která umožňuje zrakově postiženým přepnout si webové stránky knihovny do zobrazení pro zrakově postižené uživatele. Tato verze poskytuje dobře strukturovaný obsah stránek. Vypnutí grafické verze webových stránek a přepnutí do verze pro slabozraké nabízí také např. Městská knihovna Hodonín. Posledním vybraným příkladem je Knihovna města Ostravy, která má speciální webové stránky¹⁸ určené hendikepovaným uživatelům. V sekci určené pro zrakově postižené je možné poslechnout si tři zvukové nahrávky: knihovní řád, nabízené služby a podrobný popis umístění knihovny [Knihovna města Ostravy, 2015b].

3.7.2 Situace v zahraničí

Obecné zásady přístupnosti webu splňuje i Toronto Public Library, resp. se dokonce snaží překonat pravidla definovaná ve WCAG 2.0. Samozřejmostí je zde strukturovaný obsah, navigační prvky, možnost zvětšování písma, kontrastní barvy apod. [Toronto Public Library, 2015d].

¹⁸ Webové stránky dostupné z: www.kmoprohandicap.cz

3.8 Školení knihovníků

Vzhledem k tomu, že zrakově postižení spadají do skupiny uživatelů se specifickými potřebami, je žádoucí, aby knihovníci získali potřebné znalosti a dovednosti pro práci s nimi. Základem by mělo být školení zaměřené na uvědomění si odlišností při jednání s těmito uživateli a na specifika komunikace (viz příloha 1) s touto cílovou skupinou. Dále by se knihovníci měli vzdělávat v ovládnutí asistivních technologií [Howe, 2011]. Bylo by totiž zbytečné vlastnit speciální software a kompenzační pomůcky, ale neumět je používat a nebýt schopen pomoci uživateli s jejich ovládnutím.

Dle požadavků standardu Handicap Friendly by školení personálu knihovny mělo ideálně probíhat ve spolupráci s organizacemi, které se v rámci své činnosti danému postižení věnují. Kupříkladu školení týkající se práce se zrakově postiženými uživateli by pak mělo pokrývat vedení a orientaci nevidomé osoby v prostoru, ukázkou použití asistivních technologií a otázky přístupnosti dokumentů a webu [Cerniňáková, 2012].

Knihovníci jsou stejně jako ostatní lidé vystaveni vlivu nejrozličnějších stereotypů, kterými je skupina postižených osob opředená. Mohou mít o této skupině vytvořené předsudky a cítit se nejistě a nepříjemně v situacích, kdy se nacházejí v blízkosti jejích členů. Od toho by tu však pro knihovníky měla být nabídka školení, v rámci kterých by se tyto předsudky a bloky bouraly. Knihovníci by měli být poučeni o tom, jak s postiženým čtenářem zacházet s respektem a nesmýšlet o něm jako o někom nesvéprávném, kdo musí být neustále veden za ruku. Podle Gretchen L. Wade je přívětivý postoj knihovníků vůči postiženým uživatelům vůbec tím nejdůležitějším ve vytváření knihovny přístupné všem [Wade, 2003].

3.8.1 Situace v ČR

Školení pro své zaměstnance organizuje např. Knihovna města Ostravy. Knihovníci si během školení osvojí základy komunikace s různě postiženými osobami, které pak mohou zužítkovat při práci s hendikepovanými čtenáři [Mikušková, 2013]. Rovněž v Knihovně Jiřího Mahena v Brně proběhl roku 2011 seminář pro knihovníky s názvem Handicapy v literatuře. Věnovala se při něm pozornost problematice handicapovaných uživatelů knihoven [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2011]. Knihovna také realizovala projekt Ruku v ruce, jehož cílem bylo vytvoření a aplikace vhodných aktivit, které by napomohly integraci dětí a mládeže s různými druhy postižení. Realizovány byly tematické bloky besed i integrační programy, které propojily postižené děti s dětmi z většinové

společnosti. Jedním z výstupů projektu bylo i vypracování metodického manuálu, který je nyní volně ke stažení na webu knihovny a může být nápomocný dalším knihovníkům [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2012].

Vzdělávací akce pro knihovníky týkající se tématu postižených uživatelů v knihovnách pořádá i Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP. Jako příklad zde uveďme odborný seminář Bezbariérové knihovny, který se konal 23. 10. 2013 v Krajské knihovně Františka Bartoše ve Zlíně. Jeho součástí byl mj. příspěvek zaměřený na poznání života se zrakovým postižením či přednáška věnovaná specifickým komunikace s osobami se zrakovým postižením a praktickému nácviku průvodcovství nevidomých [Sekce služeb osobám se specifickými potřebami, 2013].

3.8.2 Situace v zahraničí

Školení knihovníků proběhlo např. i v knihovně San Francisco Public Library. Firma Bruckner Consultants LLC školila personál knihovny v problematice poskytování služeb hendikepovaným uživatelům. Na programu školení byla témata týkající se povolení přístupu do knihovny asistenčním psům, komunikace s postiženými čtenáři a práce s asistivními technologiemi [Bruckner Consultants, 2014].

Stejně tak firma JJ's List proškolila zaměstnance knihovny Glen Ellyn Public Library v americkém státě Illinois. Součástí interaktivního školení bylo boření stereotypů o postižených lidech, diskuse na téma poskytování služeb těmto uživatelům a představení tipů, jak vylepšit prostor knihovny a způsob práce s postiženými uživateli. Jedna účastnice školení, knihovnice Renee Grassi, shrnula přínosy tohoto školení následovně. Zaprvé měla možnost zapracovat na svých měkkých dovednostech a rozvinula svou empatii. Zadruhé se dozvěděla, jak komunikovat se čtenáři s různými druhy postižení. A zatřetí měla možnost díky stejnému zážitku více poznat své kolegy [Grassi, 2013].

4 Analýza vybraných veřejných knihoven v ČR

V této kapitole budou postupně představeny vybrané veřejné knihovny v ČR, které se mj. zabývají poskytováním služeb pro zrakově postižené čtenáře. Pro analýzu byly vybrány tyto knihovny: Městská knihovna v Praze, Knihovna Jiřího Mahena v Brně, Městská knihovna v Třebíči a Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně. Tyto knihovny nebyly vybrány náhodou. Co se týče Městské knihovny v Praze, autorka práce chtěla zjistit, jaké služby tato instituce nabízí, a to při vědomí, že v Praze existuje již samotná specializovaná KTN. Knihovna Jiřího Mahena v Brně zase představuje zástupce knihoven, které mají podepsanou smlouvu s KTN a získávají tak od ní zdarma produkci zvukových knih. Městská knihovna v Třebíči se do výběru dostala proto, že organizuje odborný seminář zaměřený na tuto problematiku. A Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně pak zaujímá pozici knihovny obsluhující malý počet zrakově postižených čtenářů.

Knihovny budou nejprve stručně představeny z hlediska jejich historie a současnosti, poté bude charakterizován jejich knihovní fond, speciální vybavení pro zrakově postižené uživatele a služby. Na zjištěné poznatky pak naváže další kapitola věnující se kvalitativnímu výzkumu právě v těchto institucích, kdy na základě individuálních rozhovorů s knihovnicemi budou zodpovězeny otázky týkající se školení zaměstnanců, propagace a využívání služeb, zjišťování zpětné vazby či spolupráce s organizacemi, které se zrakovým postižením zabývají.

4.1 Městská knihovna v Praze

Základní informace

Činnost první veřejné knihovny v Praze započala v roce 1891, kdy se navázalo na tradici spolkových knihoven. Původně knihovna sídlila v ulici Na Zderaze v Novém Městě, až v roce 1903 se přestěhovala na Mariánské náměstí, kde sídlí dnes. Za ředitele knihovny, básníka Antonína Sovy, se knihovna rozrostla o prvních šest poboček. Po roce 1922, kdy vstoupil v platnost zákon spojující Prahu a dalších 38 měst a obcí, došlo na spojení knihoven těchto obcí a vytvoření centralizované knihovny. Knihovní síť byla tehdy tvořena Ústřední knihovnou a dalšími 40 knihovnami. V roce 1925 začala stavba nové knihovní budovy na Mariánském náměstí. Finance poskytla Pražská městská pojišťovna. Ve 30. letech byla v Ústřední knihovně vybudována i slepecká knihovna. Na činnost knihovny měla negativní dopad jednak nacistická okupace, kdy byly z knihovny vyřazeny tisíce knih, a jednak období po únoru 1948, kdy knihovnu postihly kromě vyřazování knih

i personální změny. Ideologické uvolnění přinesla až 60. léta, během nichž se knihovna rozrostla o 12 poboček a několik specializovaných oddělení. Ideologický tlak se však opět vrátil v době normalizace. V 90. letech byla uskutečněna velká rekonstrukce knihovní budovy. Ústřední knihovna byla slavnostně otevřena v roce 1998. Následoval proces postupné automatizace poboček, který byl dokončen roku 2009 [Městská knihovna v Praze, 2015a].

V současné době má knihovna 40 poboček a dvě pojízdné knihovny, tzv. bibliobusy, které zajíždějí do míst, ve kterých jsou kamenné pobočky dlouhodobě uzavřené nebo příliš vzdálené [Městská knihovna v Praze, 2015d]. Knihovny jsou navzájem propojené. Čtenář může dokumenty vracet v jakékoli pobočce a k přístupu ke službám mu stačí jeden čtenářský průkaz. Zřizovatelem knihovny je Hlavní město Praha. V roce 2014 evidovala knihovna 180 508 čtenářů, kteří alespoň jednou využili služeb knihovny, a 6 276 856 výpůjček [Městská knihovna v Praze, 2015b].

Fond a služby

Knihovna poskytuje své služby všem občanům, přičemž většina služeb je podmíněna registrací. Uživatelem knihovny se člověk stává po úhradě ročního členského poplatku. Knihovna klasicky zajišťuje bibliografické i faktografické informace. Poskytuje absenční a prezenční výpůjčky knih, periodik, audioknih a hudebních nahrávek, filmů, map, divadelních textů, čteček e-knih, stolních her či obrazů z fondu artotéky. Součástí knihovny je hudební oddělení, ve kterém lze poslouchat hudbu nebo využít elektrické piano pro přehrávání skladeb, a divadelní a filmové oddělení. Na pobočce Opatov se nachází artotéka, tedy oddělení orientované na výtvarné umění. Čtenáři mohou využít i meziknihovní výpůjční službu. Mezi další služby knihovny patří i služby kopírování a tisku.

Co se týče elektronických služeb, knihovna poskytuje svým uživatelům přístup k internetu na počítačích v knihovně, čtenářům s vlastním notebookem je k dispozici Wi-Fi připojení. Některé pobočky nabízejí přístup k vybraným databázím (např. ASPI), rovněž lze využívat on-line databází se vzdáleným přístupem. V e-knihovně se nachází vybrané digitalizované publikace z fondu knihovny, přičemž nejstahovanější jsou e-knihy spadající do povinné četby. Knihovna také provozuje OPAC, ve kterém lze vyhledávat dokumenty dle různých kritérií, vkládat komentáře a hodnocení či spravovat své čtenářské konto a vytvářet si vlastní seznamy literatury. Webové stránky knihovny jsou přehledné,

uživatelsky přívětivé a dostupné i v anglické mutaci. Využívanou službou je i zasílání elektronického zpravodaje knihovny s názvem Kostkované novinky či rozesílání emailů upozorňujících na konec výpůjční doby nebo splnění rezervace. Za zmínku stojí i prezentace knihovny na Facebooku a účast knihovny na službě Ptejte se knihovny.

V rámci knihovny funguje kulturní a vzdělávací centrum, které má na starost organizaci různých kulturních a vzdělávacích akcí a volnočasových aktivit. V programu lze nalézt např. filmové projekce, cestovatelské přednášky, literární besedy, diskuzní pořady, koncerty či kurzy. Ročně se jedná o více než 600 akcí, kterých se účastní skoro 60 000 osob [Městská knihovna v Praze, 2015c]. Součástí knihovny je i informační centrum, které zájemcům poskytuje informace jak o knihovně, tak o oblastech zájmu Pražanů (vzdělávání, kultura, legislativa, doprava atd.). Do činnosti knihovny patří i spolupráce s neziskovými organizacemi a základními a středními školami. Knihovna organizuje exkurze do knihovny, čtenářské dílny či napomáhá při výuce informační gramotnosti.

Služby pro osoby se zrakovým postižením

Knihovna má ve své nabídce i služby pro slabozraké a nevidomé čtenáře, kteří mají registraci zdarma na základě předložení průkazu ZTP/P. Tito uživatelé mají rovněž nárok na 100 zdarma zadaných rezervací ročně. Ve fondu knihovny se nacházejí zvukové knihy, časopisy pro zrakově postižené (ZORA, EMA), knihy tištěné velkým písmem či knižní tituly věnující se problematice zrakového postižení. Ke speciální nabídce fondu se zrakově postižený uživatel může jednoduše dostat z webové stránky věnované právě skupině zrakově postižených uživatelů. Nabídka titulů je členěna do kategorií (naučná literatura o zrakovém znevýhodnění, beletrie o zrakově postižených, mluvené slovo – česká literatura, mluvené slovo pro děti, mluvené slovo – anglická literatura, mluvené slovo – americká literatura), které čtenáře odkazují do katalogu knihovny. Na stránce je rovněž uveden seznam organizací, které se problematice zrakového postižení věnují. Pro uživatele je zde také k dispozici audio knihovní řád ve formátu MP3. Další pomocí pro znevýhodněné uživatele je možnost přepnout si webové stránky knihovny do speciálního zobrazení pro zrakově postižené uživatele.

Knihovna rovněž disponuje technickým zázemím, které umožňuje snazší orientaci v prostoru knihovny a práci na speciálně upraveném počítači ve vybraných pobočkách (v pobočce Smíchov a v Ústřední knihovně). Z technického vybavení Ústřední knihovny upozorníme nejprve na speciální počítačovou jednotku se softwarem ABBY FineReader.

Tento software prostřednictvím scanneru převádí tištěné dokumenty do textového formátu bez přepisování, přičemž uživateli je dána možnost zvětšit si převedený text, nebo si ho nechat přečíst hlasem do sluchátek. Na počítači je rovněž nainstalovaný zvětšovací program ZoomText. Orientaci v prostorách vstupu do knihovny usnadňují hendikepovaným čtenářům orientační hlasové majáčky typu Scann OHM, které jsou k dispozici v Ústřední knihovně a na pobočkách Smíchov, Hradčany, Opatov, Korunní, Bohnice, Ládví, Lužiny a Sedmička. V Ústřední knihovně se také nachází stolní kamerová lupa ClearView Plus. Knihovna také pořádá speciální akce pro čtenáře se zrakovým postižením. Jako příklad takové akce uvedme Celostátní soutěž ve čtení a psaní Braillova písma, která se konala 18. 10. 2009 [Městská knihovna v Praze, 2015e].

Knihovna rovněž spolupracuje s několika organizacemi, které se touto problematikou zabývají. Příkladem může být např. SONS ČR.

4.2 Knihovna Jiřího Mahena v Brně

Základní informace

Historie knihovny spadá do roku 1921, kdy byla v Brně založena *Veřejná knihovna obecní*. Do jejího vedení nastoupil knihovník Jiří Mahen, vlastním jménem Antonín Vančura. Sídlo knihovny se nacházelo v německé obecné škole na Veverí ulici č. 26. Hned po otevření knihovny v roce 1922 bylo ke knihovně připojeno 14 poboček. Roku 1926 se knihovna přestěhovala do větších prostor na rohu Rašínovy a Jakubské ulice. Během 2. sv. války byly některé pobočky knihovny uzavřeny a z knihovních fondů byly odvezeny podle Němců závadné tituly. Po osvobození se knihovna postupně vyvíjela. Roku 1951 se knihovna opět přestěhovala, tentokrát do Schrattenbachova paláce v Koblížné ulici 4, kde nalezneme její ústředí i v současnosti. K přejmenování knihovny na její současné jméno došlo v roce 1959. Aktuální podobu získala knihovna počátkem 70. let. Od 90. let knihovna procházela modernizací a rekonstrukcí [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015f].

V současnosti se *Knihovna Jiřího Mahena v Brně*, největší veřejná městská knihovna na Moravě, skládá z Ústřední knihovny a 31 poboček. V roce 2013 měla knihovna 40 152 registrovaných čtenářů, výpůjček bylo evidováno 1 811 922 [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015ch].

Fond a služby

Knihovna nabízí svým čtenářům výpůjční služby, kdy je možné půjčit si vedle krásné literatury, naučné literatury, časopisů, AV médií a hudebnin i čtečky e-knih, deskové hry či tematické kufříky¹⁹. Od roku 2013 si lze navíc na některých pobočkách vypůjčit i hračky a pomůcky pro děti s hendikepy. Ve stejném roce byla do provozu uvedena i Tramvaj čtenářů²⁰, která patří do projektu Knihovna v tramvaji – Tramvají do knihovny [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015d]. Ojedinělá je i služba půjčování deštníků a dioptrických brýlí, která funguje od roku 2014 na vybraných pobočkách. Dále knihovna zprostředkovává přístup k internetu, vybraným elektronickým databázím a svému elektronickému katalogu, nabízí reprografické služby a poskytuje informace o Brně a regionu, faktografické či právní informace apod. Čtenáři rovněž mohou využít meziknihovní výpůjční službu [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015i]. Samozřejmostí jsou webové stránky knihovny a profil na Facebooku. V knihovně také sídlí Informační středisko *EUROPE DIRECT*, které veřejnosti podává informace o aktuálním dění v Evropské unii, jejích institucích a politikách či jednotlivých členských zemích. Knihovna také pořádá řadu kulturních a společenských akcí (typu besed, pořadů pro školy, exkurzí či výstav) a organizuje několik vzdělávacích kurzů či výtvarných dílen. Knihovna je rovněž součástí služby Ptejte se knihovny. O tom, že knihovna sleduje aktuální trendy, svědčí i fakt, že se zapojila do hry Geocaching a do svých 9 poboček umístila kešky [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015e].

Služby pro osoby se zrakovým postižením

Knihovna poskytuje své služby i uživatelům s různým typem postižení. Již od roku 1976 působí v ústřední knihovně Knihovna pro nevidomé a slabozraké čtenáře, která mohla vzniknout díky dohodě mezi Knihovnou Jiřího Mahena a KTN o formě výpůjční spolupráce pro potřeby zrakově hendikepovaných občanů v Jihomoravském kraji. Ve fondu knihovny se nacházejí zvukové knihy (na magnetofonových kazetách, CD či ve formátu MP3), knihy a notové materiály v Braillově písmu a časopisy ve zvětšeném

¹⁹ Tematické kufříky obsahují knihy a další dokumenty týkající se daného tématu. Příkladem může být tematický kufřík Prázdniny u moře, který kromě knížek obsahuje potápěčské brýle, pexeso Hledá se Nemo, hru Piráti atd.

²⁰ V takové tramvaji jsou v drátěných kapsách umístěny knihy, které si cestující mohou během jízdy přečíst, odnést si je domů, popř. věnovat někomu jinému. Čas od času se v tramvaji vyskytuje i knižní revizor, který obdarovává cestující, kteří si zrovna čtou. Na zajímavém projektu se podílel mj. i Dopravní podnik města Brna.

černotisku (EMA a ZORA). Většina knihovního fondu je tvořena fondem KTN, dále pak tituly získanými v rámci projektů finančně podpořených Ministerstvem kultury ČR jako např. Poslouchání ve tmě či Bílá nota. Zrakově postižení uživatelé mají stejně jako zdraví čtenáři možnost využívat hudební knihovnu, ve které lze např. poslouchat CD, hrát na elektrické piano, účastnit se muzikoterapie (např. projekt Bubnohrátky) či si půjčovat muzikoterapeutické hudební nástroje²¹ v rámci projektu Lektóka [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015g]. Čtenářům je v knihovně rovněž k dispozici scanner, lupy na zvětšení textu či počítač s hlasovým výstupem. Těchto specializovaných služeb mohou využívat registrovaní čtenáři zdarma, pokud k registraci přinesou průkaz ZTP/P, doporučení z TyfloCentra nebo potvrzení od očního lékaře. Aktuálně je uživatelů těchto specializovaných služeb více než 300 [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015h].

Knihovna pro nevidomé a slabozraké čtenáře již několik let spolupracuje se školou pro výcvik psů Milana Dvořáka a s občanským sdružením Vodicí Pes a pomáhá tak při výcviku psů, aby bez problému dokázali přivést svého pána do knihovny. V prostorách knihovny se také konají různé společenské akce jako např. křest knihy nevidomého autora Jiřího Maršálka [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015a].

Snahy knihovny o přístupnost pro zrakově postižené uživatele jsou i oceňovány. V roce 2012 knihovna získala cenu MOSTY 2012, kterou uděluje Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, v kategorii I. – instituce veřejné správy – za bezbariérovost a soustavnou péči o uživatele s různými druhy handicapů. Ve stejném roce knihovna od Ministerstva kultury ČR dostala ocenění Knihovna roku 2012 v kategorii významný počin v oblasti poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb za systematickou péči s uživateli s různými druhy handicapů a inspirativní přínos pro další knihovny. A v roce 2013 knihovna obdržela ocenění za nejlepší knihovnický bezbariérový web v rámci soutěže BIBLIOWEB [Knihovna Jiřího Mahena v Brně, 2015c].

4.3 Městská knihovna v Třebíči

Základní informace

Historie Městské knihovny v Třebíči sahá do konce 19. století. V roce 1885 byl v Třebíči založen *Spolek pro zakládání knihoven*, jehož zakladateli byli Alois Grimmich, Jan Pochop a František Doležel. Na valné hromadě tohoto spolku došlo 6. dubna 1885 k sepsání protokolu o založení veřejné knihovny s názvem *Knihovna pro lid*. Jejím prvním

²¹ Mezi muzikoterapeutické hudební nástroje patří např. bubínek, chřestidlo či různé perkusní nástroje.

působišťem se stala malá místnost ve školní budově na Hasskově ulici. Zpočátku na tom knihovna nebyla po finanční stránce moc dobře, proto se často v Třebíči konaly kulturní akce s cílem podpořit fungování knihovny. Postupem času se knihovna rozrostla co do počtu knih i čtenářů. Během své existence několikrát změnila své jméno a přestěhovala se do jiných prostor. Významným mezníkem pro knihovnu byl rok 1929, kdy knihovnu začal vést František Křesťan – knihovník z povolání.²² Knihovna za jeho působení vzkvétala, měla bohatou publikační činnost, vydávala časopis Čtenář, byla častokrát zmiňována v tisku a sloužila jako inspirace pro další knihovny. Období rozmachu ukončila 2. světová válka. Po osvobození v roce 1945 se knihovna začala opět rozrůstat, přikoupila vybavení a rozšířila své působíště o další místnosti. Z období 60. let je významná osoba ředitele Vladimíra Lavického, který v knihovně pořádal různé výstavy a besedy s literáty. Po roce 1968 však knihovnu musel opustit. Politika zasáhla i fond, který musel projít čistkou. Podstatnou roli v historii třebíčské knihovny hrála 80. léta, kdy se začalo rozrůstat město a stejně tak i knihovna [Městská knihovna v Třebíči, 2015a].

V současnosti má knihovna ústřední budovu na Hasskově ulici a pobočky Borovina a Modřínová. Kromě toho existují i neprofesionální pobočky v integrujících obcích Budíkovice, Ptáčov, Pocoucov, Račerovice, Slavice a Sokolí. Knihovnice Městské knihovny v Třebíči navíc poskytují své služby klientům dvou domovů pro seniory. Ke konci roku 2013 bylo v knihovně zapsáno 8 658 čtenářů, z toho téměř 40 % tvořily děti. Výpůjček bylo evidováno 368 968 [Městská knihovna v Třebíči, 2015a].

Fond a služby

Knihovna primárně poskytuje výpůjční služby, které zahrnují výpůjčky knih, periodik, CD, zvukových knih, tematických kufříků pro děti i dospělé a deskových her. Prezenčně si lze navíc vypůjčit i tablet [Městská knihovna v Třebíči, 2015e]. Dnes je již standardem i umožnění přístupu k internetu jak na počítačích v knihovně, tak prostřednictvím Wi-fi na vlastních noteboocích. Dále mají čtenáři možnost využít meziknihovní výpůjční službu.

Knihovna je také poskytovatelem regionálních služeb. Do služeb knihovny rovněž patří organizování různorodých akcí typu besed, přednášek a promítání, vedení počítačových kurzů, nabídka exkurzí a knihovnických lekcí pro základní a střední školy

²² Až knihovnický zákon z roku 1919 uložil povinnost, aby byla knihovna řízena profesionálním knihovníkem.

a nabídka školení na práci s katalogy a databázemi [Městská knihovna v Třebíči, 2015f]. Co se týče elektronických služeb, knihovna umožňuje přístup k databázím Anopress a ASPI, provozuje webové stránky a využívá elektronický katalog. Z doplňkových služeb uvedme reprografické služby či pronájem prostor.

Služby pro osoby se zrakovým postižením

Zrakově postižení čtenáři si z knihovny mohou půjčovat hudební CD, LP či audioknihy, knihy s tematikou zrakového postižení, časopisy se zvětšeným typem písma (ZORA, EMA, Óčko), prezenčně poslouchat hudbu nebo využívat služeb zvukové knihovny. Zvuková knihovna byla v městské knihovně zřízena roku 1996. Zvukové knihy (literární a literárně-dramatická díla na magnetofonových deskách, CD či v souborech ve formátu MP3) jsou nakupovány zejména z KTN²³, dále pak od vydavatelů jako např. Supraphon či Audiostory. Uživatelem zvukové knihovny se zdarma může stát každý člověk, který řádně vyplní přihlášku a přinese potvrzení očního lékaře, jiného odborného lékaře, průkaz ZTP/P, příp. potvrzení oprávněné organizace zdravotně postižených [Městská knihovna v Třebíči, 2015g]. Nákup zvukových knih byl v roce 2014 podpořen grantem ve výši 13 000 Kč z dotačního programu Knihovna 21. století Ministerstva kultury ČR [Městská knihovna v Třebíči, 2015b].

Zrakově hendikepovaní čtenáři mají možnost využívat ke čtení a psaní textů zvětšovací televizní lupu, která se nachází v oddělení pro dospělé. Dále jim je v internetové studovně k dispozici počítač s nainstalovanými speciálními programy pro zrakově postižené uživatele. Knihovna zdravotně znevýhodněným uživatelům rovněž zdarma půjčuje přehrávače MP3. Zdravotně postiženým uživatelům je bezplatně nabízena i donášková služba, kterou zajišťují dobrovolníci z občanského sdružení Střed [Městská knihovna v Třebíči, 2015c].

V Městské knihovně v Třebíči se také od roku 1998 každoročně koná jednodenní seminář Zvukové knihy, který je určen pro profesionální knihovníky zvukových oddělení a jiných oddělení, ve kterých se pracuje se zdravotně postiženými čtenáři. Letošní ročník Zvukové knihy v roce 2015 se uskutečnil 14. dubna 2015 [Městská knihovna v Třebíči, 2015d]. Nakonec zmiňme, že knihovna spolupracuje se SONS ČR, resp. jejím oblastním pracovištěm v Třebíči.

²³ Městská knihovna v Třebíči si totiž po zaplacení ročního paušálu ve výši 20 000 Kč může stahovat libovolné množství MP3 souborů z Digitální knihovny KTN.

4.4 Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně

Základní informace

Počátky veřejného knihovnictví sahají i v Jičíně do konce 19. století. Je ověřeno, že již v roce 1847 vznikl v Jičíně časopisecký spolek, který měl na starost půjčování časopisů. O rok později byl založen *Spolek čtenářský*, který si kladl za cíl vytvořit společnou čítárnu. Členové spolku si tedy pronajali jednu místnost v domě ve Fortní ulici. Dne 5. května 1861 byla slavnostně otevřena *Městská knihovna pro průmyslníky jičínské*, která obsluhovala jičínské průmyslníky, tovaryše a učně. Tato knihovna fungovala až do roku 1889. Dále v Jičíně existovala knihovna *Občanské besedy*, *Veřejná lidová čítárna Jednoty sokolské* a knihovna *Akademické čtenářské jednoty*, do které měli zpočátku povolený vstup pouze členové Jednoty. Když zanikla Městská knihovna pro průmyslníky jičínské, toho času jediná veřejná knihovna v Jičíně, knihovní výbor Akademické čtenářské jednoty se obrátil na městskou obec jičínskou, aby zřídila knihovnu novou, všeobecně a bezplatně přístupnou. Městské zastupitelstvo však nemělo dostatek financí na zřízení nové knihovny, nicméně souhlasilo s ročním příspěvkem na provoz budoucí knihovny. Knihovna s názvem *Veřejná lidová knihovna Akademické čtenářské jednoty* tak mohla být 28. 9. 1895 otevřena. V roce 1908 se fondy této knihovny staly základem *Městské veřejné knihovny v Jičíně*. Knihovna se několikrát stěhovala a vystřídala řadu působišť jako např. sokolovnu, radnici či obecní spořitelnu. Od roku 2006 se knihovna nazývá *Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně* a v současnosti sídlí ve Studentském domě [Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně, 2013].

Tato knihovna, příspěvková organizace zřízená městem Jičín, má aktuálně jednu pobočku na Novém Městě. V roce 2013 měla knihovna 2 832 registrovaných čtenářů a výpůjčky dosáhly čísla 182 196 [Benešová, 2014].

Fond a služby

Knihovna je na základě smlouvy se Studijní a vědeckou knihovnou v Hradci Králové a Královéhradeckým krajem pověřena regionálními funkcemi. Knihovna klasicky poskytuje veřejné knihovnické a informační služby. Knihovna také svým uživatelům zprostředkovává přístup do databáze Anopress. Nadstavbou je poskytování donáškové služby. Dále knihovna pořádá besedy, přednášky, exkurze či výstavy. Knihovna dala roku 2012 vzniknout dvěma volnočasovým klubům: Klubu aktivních seniorů AKSE a Klubu pro mládež Free time. I tato knihovna má své vlastní webové stránky, které vytváří

a spravuje zaměstnankyně knihovny. Mezi čtenáři je zájem i o službu Informace z knihovny, v jejímž rámci jsou uživatelům jednou měsíčně zdarma rozesílány informativní emaily. Mezi doplňkové činnosti knihovny patří i pronájem prostorů [Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně, 2013].

Služby pro osoby se zrakovým postižením

Součástí hudebního oddělení je i zvuková knihovna pro nevidomé a těžce zrakově postižené občany. Čtenáři si mohou vypůjčit jak CD a MC s hudbou, mluveným slovem či výukou cizího jazyka, tak zvukové knihy. Postiženým uživatelům je k dispozici i donášková služba. V roce 2013 knihovna evidovala 25 zrakově postižených uživatelů zvukové knihovny [Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně, 2013, s. 25].

4.5 Srovnání vybraných knihoven

Hlavní rozdíl mezi vybranými knihovnami spočívá v tom, že každá knihovna patří do jiného kraje ČR. Městská knihovna v Praze spadá do kraje Hlavní město Praha, Knihovna Jiřího Mahena v Brně do Jihomoravského kraje, Městská knihovna v Třebíči do Kraje Vysočina a Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně do Královéhradeckého kraje. Knihovny rovněž sídlí ve městech různých velikostí, od čehož se odvíjí i velikost obsluhované populace, a tedy i počet zrakově postižených uživatelů. Na velikosti knihovny pak závisí i počet knihovních poboček.

Všechny knihovny poskytují služby zrakově postiženým uživatelům, které se však liší svým rozsahem. Největší nabídku služeb má Knihovna Jiřího Mahena v Brně, která jako jediná z analyzovaných knihoven za své aktivity v oblasti práce s postiženými čtenáři získala i mnohá ocenění.

Akce se zaměřením na zrakové postižení nebo určené přímo zrakově postiženým se konají ve všech knihovnách s výjimkou Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně. Knihovny pořádají různé besedy, výstavy a jiné akce pro veřejnost, nicméně Městská knihovna v Třebíči navíc každoročně hostí seminář Zvukové knihy, který je určený profesionálním knihovníkům věnujícím se zrakově postiženým čtenářům.

5 Výzkum

S ohledem na cíle práce byl pro empirickou část vybrán **kvalitativní výzkum**. Jako metoda výzkumu pak byl zvolen **individuální polostrukturovaný rozhovor**. Jeho výhodou je, že kromě předem připravených okruhů otázek umožňuje výzkumníkovi pokládat i doplňující otázky v návaznosti na právě probíhající interview. Tímto způsobem je možné dosáhnout prohloubených odpovědí respondenta, a tak získat komplexnější náhled na zkoumanou problematiku.

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jakým způsobem vybrané knihovny v ČR nabízejí služby zrakově postiženým uživatelům. **Dílčí cíle** výzkumu jsou formulovány takto:

- Zjistit, jak jsou nabízené služby využívány a jak se zjišťuje zpětná vazba od samotných uživatelů.
- Zjistit, jak knihovny služby propagují.
- Zjistit, zda knihovny spolupracují s organizacemi zabývajícími se zrakovým postižením, příp. dalšími institucemi.
- Zjistit, zda knihovnice absolvují speciální školení pro práci s postiženými osobami.
- Zjistit, jaké jsou největší bariéry poskytování služeb pro zrakově postižené.

Vzhledem k těmto cílům byly položeny tyto **výzkumné otázky**:

- Jaké služby zrakově postiženým osobám knihovny nabízí?
- Jak knihovny tyto služby propagují?
- Monitorují knihovny zpětnou vazbu využívání služeb mezi zrakově postiženými čtenáři?
- Spolupracují knihovny s neziskovými organizacemi, které se zrakovým postižením zabývají?
- Musely knihovnice absolvovat nějaké školení práce se zrakově postiženými uživateli?
- V čem jsou spatřovány hlavní bariéry poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům ve veřejných knihovnách?

Dále bylo třeba stanovit **hypotézy**:

- Největší pozornost službám pro zrakově postižené uživatele bude věnována v Knihovně Jiřího Mahena v Brně.

- Zpětná vazba od uživatelů bude získávána v nedostatečné míře.
- Největší bariéra v poskytování služeb zrakově postiženým bude spatřována ve finanční náročnosti.

Nyní přistupme k **charakteristice výzkumného vzorku**. Respondenti byli vybráni metodou záměrného výběru. Čtyři analyzované knihovny byly emailem osloveny s žádostí o poskytnutí rozhovoru. V případě, kdy to bylo možné (pokud se na webových stránkách knihovny nacházel daný kontakt), se prioritně odeslal email knihovnicím, které pracují přímo v oddělení určeném zrakově postiženým čtenářům, resp. zvukové knihovně. V případě, kdy to možné nebylo, se přistoupilo k odeslání emailové žádosti na univerzální email knihovny s prosbou o jeho přesměrování do rukou odpovědné osoby.

Samotný výzkum proběhl v měsících červen a červenec 2015. Co se týče prostředí výzkumu, rozhovory byly uskutečněny osobně přímo v jednotlivých knihovnách. Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na diktafon, přičemž současně byly pořizovány i poznámky do bloku. Vzhledem k účelu výzkumu se následně vynechala doslovná transkripce rozhovorů a přistoupilo se k formě shrnujících protokolů.

5.1 Rozhovor se zaměstnankyní Městské knihovny v Praze (Ústřední knihovny)

Údaje o respondentovi č. 1

- jméno: Viola Nouzovská
- pohlaví: žena
- vzdělání: vysokoškolské (obor knihovnictví)
- pracovní pozice: pracovník pro oblast fundraisingu, dotací, grantů

Městská knihovna v Praze se cíleně věnuje problematice zrakově postižených uživatelů tři roky. Snaží se tak naplnit cíle strategického dokumentu Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2011–2015 včetně internetizace knihoven. Knihovna nemá speciální oddělení pro zrakově postižené čtenáře, ani speciálně utvořený fond. Dle respondenta 1 to je z toho důvodu, že se v Praze již nachází KTN, a tak by to bylo zbytečné.

Nicméně snahou knihovny je poskytovat určité služby postiženým na pobočkách proto, aby k nim měli blíž ze svých domovů a nemuseli třeba zdlouhavě cestovat do KTN.

Proto lze v běžném fondu knihovny nalézt dokumenty, které může využívat právě tato znevýhodněná skupina čtenářů. Jedná se zejména o audioknihy z české i světové beletrie a beletrie a naučnou literaturu o zrakovém postižení. Aktuálně je v celém knihovním fondu Městské knihovny v Praze také 42 titulů, které jsou tištěny ve zvětšeném písmu a opatřeny piktogramem „brýle“ či deskriptorem „kniha s velkými písmeny“. Většinou se jedná o beletrii, nicméně zde také nalezneme např. náboženské texty, učebnici angličtiny, kuchařku, encyklopedii zvířat pro děti, knihu logických her a publikace o genealogii či psychologii. Plánuje se akvizice zvukových knih ve spolupráci s KTN, kdy po zaplacení ročního paušálu si knihovna bude moci stáhnout MP3 soubory z Digitální knihovny KTN, nebo je rovnou obdrží na nějakém médiu; zatím se instituce přiklání spíše k druhé variantě. Tato forma spolupráce je tedy aktuálně v jednání, řeší se podoba smlouvy a lze proto očekávat, že započne od příštího roku.

Knihovna nezná aktuální počet svých zrakově postižených uživatelů, neboť neprovádí potřebné statistiky. Čtenářů, kteří k registraci do knihovny přinesli průkaz ZTP/P je asi 500, nicméně informaci o konkrétním druhu postižení knihovna nemá. Zpětná vazba od uživatelů konkrétně získávána není. *„Nějaké zpětné vazby jsou přes SONS ČR, ale cíleně se od čtenářů zpětná vazba nesbírá.“* Propagace veškerých služeb probíhá prostřednictvím webových stránek knihovny a také přes spřátelené organizace, hlavně přes SONS ČR.

Knihovnice absolvují školení pro práci s postiženými uživateli. *„Děláme menší semináře, většinou nám sem chodí školit lidé ze SONSu ČR nebo i z dalších organizací, kteří jsou na toto téma zaměřeni. Školení trvají v řádu několika hodin a většinou jsou dopoledne. Školení by měla být pro všechny zaměstnance, ale v podstatě se jich účastní vybraní pracovníci, kteří se hendikepovaným více věnují.“*

Respondent 1 se díky práci se zrakově postiženými čtenáři začal více zajímat o hendikepované osoby obecně. *„Člověk to jednak potřebuje pro práci, aby věděl, co pro ně může udělat, jak se k nim vůbec chovat. Tato problematiku musí být nastudována trochu do hloubky, takže se o to zajímám. Absolvovala jsem několik školení a podílela jsem se i na tvorbě standardu Handicap Friendly.“*

Knihovna již dlouho spolupracuje se SONS ČR. Tato organizace metodicky pomáhá knihovně při nákupu specializovaných kompenzačních pomůcek a podílí se na vzdělávání knihovníků v této problematice. Rovněž metodický pracovník této organizace navštěvuje knihovnu a radí zaměstnancům co vylepšit. Dále knihovna spolupracuje se

Spektrou, v. d. n. Toto výrobní družstvo do Ústřední knihovny na neurčitou dobu²⁴ zapůjčilo kamerovou televizní lupu v rámci projektu Pomáháme vám číst. Ve spolupráci s těmito organizacemi se knihovna podílela na pořádání celostátní soutěže ve čtení a psaní nevidomých, kdy akci poskytla své prostory, a to klubovnu a sál.

Nejnovější projektové partnerství bylo navázáno v září 2014 s Gymnáziem pro zrakově postižené a Střední odbornou školou pro zrakově postižené sídlící v Radlicích na Praze 5. Ke spolupráci došlo na základě přátelství mezi respondentem 1 a ředitelem školy. Oba partneři si od kooperace slibují odstranění technických i komunikačních bariér a lepší uchopení problematiky čtenářských potřeb osob se zrakovým postižením a vidí v ní příležitost sociální rehabilitace žáků se zrakovým postižením. V prvním roce spolupráce byly mezi institucemi vedeny odborné diskuse, uskutečnily se v knihovně prohlídky pro žáky se zrakovým postižením a došlo k přiblížení problematiky široké veřejnosti, resp. návštěvníkům knihovny. Například v Ústřední knihovně byly představeny tvůrčí aktivity žáků hned několika způsoby. Po dobu třech měsíců byla v knihovně instalována hmatová výstava výtvarných prací žáků. Dále se zde konala fotografická výstava Martina Kramera, studenta z druhého ročníku gymnázia. Pozitivní ohlas vzbudilo i divadelní představení žáků, které proběhlo v klubovně Ústřední knihovny. Zúčastnili se ho jak zaměstnanci a čtenáři knihovny, tak speciální ZŠ pro zrakově postižené, zaměstnanci Magistrátu hl. města Prahy i široká veřejnost. Propagace probíhala prostřednictvím plakátů. Do budoucna se plánuje další divadelní představení, tentokrát rozšířené o účast neslyšících, a dle respondenta 1 by bylo přínosné, aby se z toho stala tradice. *„Z obou stran je tato spolupráce kvitována s povděkem.“*

V Olomouci se letos konala pravidelná akce Olomoucké speciálněpedagogické dny, mezinárodní konference speciálních pedagogů týkající se problematiky osob se speciálními potřebami, kde škola vystoupila s touto spoluprací knihovna – gymnázium. Příspěvek byl přijat velmi přívětivě. *„Dokonce až tak moc, že se na školu začali obracet i ze zahraničí a je v plánu i vydání článku v zahraničním časopise.“*

Knihovna se snaží oslovovat i další školy, ale občas naráží na to, že zájem není moc velký. Knihovna nárazově spolupracuje i s dalšími organizacemi, jejichž seznam je vyvěšen na webu. Na tyto instituce se knihovna občas obrátí, ale spolupráce není nijak pravidelná.

²⁴ Spolupráce je smluvně obnovována každý rok.

Na svou činnost se knihovna snaží získat finanční prostředky. Např. v letech 2010 a 2011 požádala o dotaci z Programu na podporu kulturních aktivit zdravotně postižených občanů a seniorů spravovaného Oddělením regionální a národnostní kultury při Ministerstvu kultury ČR. Celkově z obou grantů knihovna obdržela 110 000 Kč, které byly mj. využity na nákup audioknih. V knihovně také probíhá projekt Knihovna bez bariér (jehož koordinátorem je právě respondent 1), který byl v letech 2012 a 2014 podpořen dotacemi ve výši 300 000 Kč, resp. 86 000 Kč z grantového programu VISK 3. Peníze posloužily k rozšíření technického vybavení (např. instalace orientačních hlasových majáčků) a nákupu kompenzačních pomůcek (např. speciální PC programy).

Co se týče technického vybavení, speciálně upravená počítačová jednotka je k dispozici v Ústřední knihovně a na pobočce Smíchov. Využívanost tohoto počítače se konkrétně v Ústřední knihovně cíleně nemonitoruje, nicméně tamější knihovnice zaznamenává min. jednoho zrakově postiženého uživatele každý den. Orientační hlasové majáčky má 9 poboček. Vnitřní značení zatím chybí, ale pracuje se na něm (viz níže).

Knihovna usiluje o získání certifikace pro pobočku Smíchov a Ústřední knihovnu, dle standardu Handicap Friendly má však stále mezery v několika oblastech. Metodickým pracovníkem SONSu ČR jí bylo doporučeno, aby na web nahrála podrobný popis cesty od MHD ke knihovně, aby změnila pár frází v orientačním hlasovém majáčku a aby opatřila výtah reliéfním označením podlaží, popisky v Braillově písmu a akustickým hlášením v podlaží a hlášením o směru jízdy. Na těchto změnách k lepšímu se v současnosti pracuje a měly by být hotovy do konce roku. Například popisné štítky vznikají ve spolupráci s KTN.

Trvajícím nedostatkem knihovny je absence nabídky donáškové služby. Dle respondenta 1 se o donáškové službě uvažovalo, nicméně se ukázalo, že *„je to strašně složité a hlavně je třeba si určit, kdo by to dělal. Zaměstnanci by to těžko mohli dělat, neboť jsou už takhle dost vytížení. Jedině by přicházeli v úvahu dobrovolníci, ale dobrovolnictví v knihovně se tady teprve rozbíhá. A stejně by to bylo složité, zejména výběr vhodných kandidátů, kteří by museli být prověřeni. Proto se zatím situace s donáškovou službou nezmění.“*

Do budoucna vidí respondent poskytování služeb pozitivně, nicméně *„musí se na tom ještě hodně pracovat. Není to jednoduché, je to skutečně běh na dlouhou trať, protože ačkoli jsou to myšlenky a nápady bohužel, tak než to vejde do té praxe, tak je tedy třeba bourat hodně hradeb. Musím říct, že teda zrovna teď třeba ze SONSu ČR měli zájem, že by*

chtěli, kdyby někdo od nich mohl přijít na stáž do naší knihovny, třeba na krátkodobou stáž v rozsahu tří týdnů nebo jednoho měsíce. A bohužel musím říct, že návrh se s příliš příznivými ohlasy nesetkal.“ Na otázku, v čem respondent 1 spatřuje problém, byla obdržena tato odpověď: *„Já si myslím, že jsou lidé ostýchaví, nevědí, jak se k těm lidem chovat, co by jim třeba mohli dát za práci. Ještě pořád tu tedy jsou určité bariéry.“*

Rozšířenému poskytování speciálních služeb pak brání jak zmíněné psychické bariéry, tak i bariéry způsobené nedostatkem finančních prostředků. *„Jak známo, knihovny nemají moc peněz na vyhazování. My se však snažíme využívat různých dotací.“*

Respondent 1 na závěr uvedl, že by případně poskytl ochotně rady dalším knihovnám, které třeba s poskytováním služeb zrakově postiženým uživatelům teprve začínají. *„Přeci jen už nějaké zkušenosti máme, takže bychom je určitě dokázali třeba nasměrovat. Víme, kam a na koho se obrátit. Víme, kde vytěžit jaké dotace. Speciálně v dotacích se celkem dobře orientuji, neboť je to velká část mé pracovní náplně.“* Také v rozhovoru padlo závěrečné doporučení. *„Doporučila bych, aby se lidi nebáli těch různých hendikepů a snažili se lidi přitáhnout k sobě, protože ti lidé, kteří ty hendikepy mají, tak jsou sami takoví, že třeba mají pocit, že by se v knihovně nevyznali nebo nevědí, co by v ní dělali. Je třeba snažit se s nimi komunikovat, dostat je do knihoven a dělat pro ně akce, i když je to těžké. S nevidomými je to o ale něco lepší, protože jsou komunikativnější a častěji do knihovny jdou. Kdežto třeba neslyšící jsou hodně uzavření do své ulity. Jsou vděční, když pro ně něco uděláme, ale stejně je těžké přilákat je do knihovny.“*

5.2 Rozhovor s knihovnicí Knihovny Jiřího Mahena v Brně

Údaje o respondentovi č. 2

- jméno: Dagmar Čadřová
- pohlaví: žena
- vzdělání: vysokoškolské (obor speciální pedagogika)
- pracovní pozice: knihovnice v Knihovně pro nevidomé a slabozraké čtenáře

Knihovna pro nevidomé a slabozraké čtenáře funguje v Knihovně Jiřího Mahena v Brně (v Ústřední knihovně) již od roku 1976. V roce 2011 se zde uskutečnila rekonstrukce, kdy došlo k interiérovému propojení s hudební knihovnou, čímž se rozšířily bezbariérové prostory. Celá Ústřední knihovna je bezbariérově přístupná a opatřena dvěma

orientačními hlasovými majáčky (jeden je umístěn dole u výtahu, jeden přímo před vstupem do specializované knihovny). Do Knihovny pro nevidomé a slabozraké čtenáře se uživatelé dostanou výtahem, který je vybaven hlasovým výstupem. V knihovně není volný výběr, tituly čtenářům připravuje sama knihovnice, nejsou zde proto nabízeny orientační prohlídky po knihovně.

Uživatelům se zrakovým postižením jsou k dispozici v první řadě zvukové knihy, a to na CD (1 059 titulů), magnetofonových kazetách (4 040 titulů) i ve formátu MP3 (cca 4 300 titulů). Na dotaz, zda jsou knihy na MP3 půjčovány i čtenářem seniorského věku byla obdržena tato odpověď: „*Je to individuální. Např. sem chodí pětadevadesátiletá paní, která si od začátku půjčuje MP3 a nemá s tím nejmenší problém. A na druhou stranu tu máme třicetiletého pána, který chce pouze kazety.*“ Dále jsou ve fondu knihy a notové materiály v Braillově písmu a časopisy ve zvětšeném černotisku. Jedna police je vybavena naučnými knihami, které se zabývají problematikou různého postižení, nejen zrakového hendikepu. Tyto knihy jsou určeny především rodinným příslušníkům postižených čtenářů. Občas je knihovnice půjčí i studentům, kteří o to projeví zájem. Další literatura věnovaná problematice postižení se nachází v oddělení pro dospělé. Na stole v knihovně jsou rovněž prezentovány vybrané hmatové knihy, které si lze také půjčit domů. Vzhledem k jejich zaměření (ovoce a zelenina, zvířátka) se však hodí spíše pro dětského čtenáře. Knihy ve zvětšeném písmu ve fondu nejsou, neboť je jich na knižním trhu velmi omezený počet.

Většinu fondu tvoří fond KTN, ze které knihovna získává zdarma veškerou produkci zvukových knih na základě podepsané dohody. Knihy v Braillově písmu hradí knihovna ze svého. Část fondu byla zakoupena díky projektům Poslouchání ve tmě a Bílá nota, které finančně podpořilo Ministerstvo kultury ČR v rámci programu Knihovna 21. století.

Ve fondu převažují tituly z beletrie, nicméně je možné půjčit si zde i naučnou literaturu (týkající se historie, literatury, světových válek, psychologie). Čtenáři projevují největší zájem o detektivky a cestopisy, dále pak o romány pro ženy. Velkým hitem je spisovatel Vondruška, na jehož nové knihy se tvoří dlouhé rezervace. Naučná literatura se moc nepůjčuje.

O novinkách ve fondu jsou uživatelé informováni emailem. Většinou si seznam nových titulů přečtou s pomocí technologií či příbuzenstva a pošlou knihovnici zpátky email s požadovanými tituly. Knihovnice jim do příští návštěvy knihovny připraví hromádku s vybranými zvukovými knihami. Seznamy s novinkami, tištěné ve velkém

písmu, jsou rovněž k dispozici na stolech v knihovně. Na těchto stolech leží i letáky s nabídkou služeb zrakově postiženým a aktuálně je k dispozici i leták lákající ke koupi digitálního diktafonu pro zrakově postižené.

Další skupina čtenářů si doma připraví vlastní seznam s vybranými tituly, který společně s USB flash diskem přinesou do knihovny. Knihovnice jim pak tituly nahraje na nosič. Flash disky knihovna také zasílá poštou svým přespolečným čtenářům, a to ve speciálních obálkách pro nevidomé (poštovní služby pro slepce jsou osvobozené od poplatků).

V knihovně se nachází i speciální asistivní technologie, a to skener, Pichtův psací stroj, tiskárna reliéfních obrázků, počítač s hlasovým výstupem a počítač se zvětšovací softwarem. Dle respondenta 2 však nejsou příliš využívány. *„Technologie tu být musí, ale využívány moc nejsou. Kdo s těmito technologiemi umí pracovat, má je většinou doma. Uživatelé totiž absolvují školení práce na PC u Tyfloservisu a pak s využitím dotací dostanou PC domů. Ale chodí nám sem např. jedna paní, která si tu jedenkrát týdně vyřizuje elektronickou poštu, neboť doma si internet přestala platit.“* Lupy na zvětšení textu jsou umístěny v čítárně časopisů, kde je větší pravděpodobnost jejich využití.

Donáškovou službu knihovna zatím oficiálně nenabízí. Ale uvažuje o ní. Aktuálně se totiž pracuje na novém knihovním řádu, ve kterém by donášková služba měla být již zakomponována. Neoficiálně ale v knihovně jistý druh donáškové služby funguje již nyní. Knihovnice např. v zimních měsících jednou za čtyři týdny doveze vybrané tituly zrakově postiženým uživatelům, kteří o to projeví zájem (většinou se jedná o jednoho až dva čtenáře), protože by se např. kvůli náledí do knihovny nemohli dostat.

Výše uvedené služby zrakově postiženým uživatelům jsou aktuálně propagovány pouze prostřednictvím webových stránek knihovny. Respondent 2 vidí právě v nedostatečné propagaci velkou bariéru. *„Propagace není dostatečná. Uvažuje se o změně již roky, bohužel se však stále zůstává u úvah.“* Noví čtenáři navštíví knihovnu často na základě doporučení svých známých, nebo se o knihovně dozví v TyfloCentru či Tyfloservisu.

Aktuálně má knihovna zhruba 300 registrovaných čtenářů, kteří jsou většinou seniorského věku. Většina čtenářů má takové oční vady, které jim v omezené míře stále umožňují číst (pouze texty ve velkém písmu, pouze krátkodobé čtení apod.). Mladší lidé s hendikepem si totiž často stahují tituly ve formátu MP3 přímo z KTN. Často pro postižené čtenáře vyzvedávají vybrané tituly rodinní příslušníci, pečovatelky ze sociálních

služeb a občas sem jezdí autem i pracovníci z domova pro seniory, kteří vždy naloží celou krabici zvukových knih a dopraví ji klientům. Několik čtenářů sem chodí i s asistenčními psy, pro které je hned u vchodu pod sedačkou připravena miska na vodu.

Zpětná vazba je od uživatelů získávána osobně, ústní formou. Většinou jsou obdrženy převážně pozitivní ohlasy. „*Pokud je čtenář spokojený, řekne to.*“ Negativních komentářů knihovnice zažila jen pár, a to šlo víceméně o velmi individuální případy. Např. jeden čtenář orientující se úzce na problematiku astrologie byl nešťastný z malého množství titulů k tomuto tématu v nabídce.

O existenci standardu Handicap Friendly respondent 2 ví, dokonce kolegyně Mgr. Helena Hubatková Selucká je předsedkyní Sekce služeb osobám se specifickými potřebami ve SKIP ČR.

Knihovna kromě KTN spolupracuje např. se školou pro výcvik psů Milana Dvořáka a s občanským sdružením Vodicí Pes. V knihovně se tak v minulosti konaly např. besedy týkající se školení vodicích psů určené i veřejnosti. Také se zhruba jednou za dva měsíce v knihovně pohybuje skupina 15 mladých lidí, kteří si s asistenčním psem nacvičují cestu do knihovny. Další spolupráce funguje s brněnským TyfloCentrem a Tyfloservisem. Dále je zde vhodné zmínit, že dětské oddělení knihovny také spolupracuje se SŠ, ZŠ a MŠ pro zrakově postižené sídlící v Kamenomlýnské ulici v Brně.

Ze speciálních akcí pro zrakově postižené, které se konají v knihovně, uveďme křty knih nevidomého autora Jiřího Maršálka (letos představil svou osmou knížku), klienta brněnského TyfloCentra. Křtů jeho knih se obvykle účastní tak 50 lidí, přičemž cca 5 z nich pochází z řad veřejnosti. Další akce je naplánována na podzim a půjde o koncert ve tmě pořádaný ve spolupráci s hudebním oddělením.

Vůči pořádání speciálních akcí pro zrakově postižené je však respondent 2 skeptický. Knihovnice stráví přípravou akce poměrně dost času a mrzí je pak nízká účast návštěvníků. „*Ale to je stejné u všech pořadů v celé knihovně.*“ Na jaře např. knihovna přivítala skupinu zaměstnanců brněnského studia České televize, kteří přišli účastníkům akce vysvětlit, jak probíhá audio popis filmů pro nevidomé. Smutné je, že se na akci přišla podívat pouze jedna čtenářka. Těžko říct, zda za to mohla nedostatečná propagace nebo výběr tématu. Ještě předloni fungoval v knihovně také literární kroužek ve spolupráci s brněnským TyfloCentrem a účastnilo se ho pouze pět až šest osob. Speciální akce zařizují i organizace jako Tyfloservis a TyfloCentrum, a tak není moc důvod organizovat další akce také v knihovně. I tyto organizace se však setkávají s malým zájmem ze strany klientů,

pokud hovoříme o besedách a podobných programech. Oblíbenější jsou výlety, různá cvičení a rukodělné dílny.

Respondent 2 absolvoval již několik školení zaměřených na práci s hendikepovanými uživateli včetně uživatelů se zrakovým postižením. Knihovnice zmínila např. dvoudenní seminář v Opavě, který se jí zamlouval, neboť byl hodně prakticky zaměřený. Kromě teoretických znalostí si v jeho rámci mohla vyzkoušet jízdu na dvoukole nebo chůzi a doprovod člověka se slepeckou holí. V obecné rovině se domnívá, že podobná školení mají určitě smysl. Ostatní knihovnice pracující ve službách se prý školení zaměřeného na přístup k hendikepovaným osobám také někdy účastnily.

Díky práci se zrakově postiženými uživateli si respondent 2 začal této problematiky všimnat více i v soukromém životě. *„Zajímá mě ta tematika. Pokud je v televizi nějaký pořad, který se tématu týká, kouknu se.“*

Bariéru v poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům v této knihovně vidí respondent 2 v již zmíněné propagaci. *„O nás se málo ví.“* Některé bariéry jsou pak i na straně čtenářů, kteří třeba bydlí daleko v malých obcích a je pro ně složité dojíždění a zároveň nemají nikoho, kdo by místo nich do knihovny zajel. Co se týče knihoven obecně, *„...i granty mohou být problém, je náročné o ně neustále žádat a vyplňovat formuláře. A pro některé knihovny může být bariérou i nedostatek místa.“* Respondent 2 radí, že by si knihovny před poskytováním specializovaných služeb měly rozmyslet, zda je v místě velká koncentrace postižených osob a zda by se vyplatilo budovat specializované oddělení.

Budoucnost poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům ve veřejných knihovnách vidí respondent 2 následovně: *„Technologie se budou dál vyvíjet. Čtenáři si budou knihy obstarávat sami z domova. Již dnes vidím, že do knihovny chodí hlavně senioři, kteří si tu chtějí popovídat, hledají tu sociální kontakt.“*

5.3 Rozhovor s knihovnicí Městské knihovny v Třebíči

Údaje o respondentovi č. 3

- jméno: Jitka Němcová
- pohlaví: žena
- vzdělání: vysokoškolské (obor knihovnictví)
- pracovní pozice: knihovnice, pořadatelka semináře Zvukové knihy

Zvuková knihovna pro zrakově postižené byla v Městské knihovně v Třebíči zřízena roku 1996. Vznikla tedy mezi prvními knihovnami v ČR. Tehdy dala KTN možnost knihovnám koupit si za paušál část ze své produkce zvukových knih. Do té doby produkci získávaly zdarma pouze vybrané knihovny. V době svého vzniku získala knihovna finanční prostředky na nákup magnetofonových kazet ve formě sponzorských darů od trebičských podnikatelů i soukromých osob. Později nákup zvukových knih finančně podpořilo Ministerstvo kultury ČR a Grantový systém Zdravého města Třebíč. První dva roky byly zvukové knihy půjčovány v oddělení pro dospělé, poté se vytvořila speciální zvuková knihovna a hudební oddělení.

Knihovna je bezbariérově přístupná, nachází se ve druhém patře a čtenář se do ní může pohodlně dostat výtahem, který je opatřen popisky v Braillově písmu. Další speciální vnitřní značení v knihovně není. Ti postižení čtenáři, kteří navštěvují i běžné oddělení knihovny, speciální značení nepotřebují. A ti čtenáři, kteří vůbec nevidí, jedou výtahem rovnou do zvukové knihovny, kde je obslouží knihovnice. Orientačním hlasovým majáčkem budova nedisponuje.

Zrakově postiženým uživatelům jsou vedle titulů z fondu hudební knihovny určeny především zvukové knihy, a to literární a literárně-dramatická díla na CD, audiokazetách (851 titulů) či v souborech ve formátu MP3 (1 810 titulů), časopisy ve zvětšeném tisku a knihy v Braillově písmu (46 titulů). Čtenáři si mohou z knihovny zdarma vypůjčit i MP3 přehrávač. Knihovna dříve uživatelům hromadně zprostředkovávala informaci z Městského úřadu v Třebíči, že pokud mají postižení o nákup MP3 přehrávače zájem, mohou požádat město o příspěvek. Největší zájem uživatelé projevují o tyto zvukové knihy: detektivky, romány pro ženy, cestopisy a historické romány. Většina fondu pochází z beletrie, ale jsou zde i tituly z naučné literatury. Dle respondenta 3 se nevyplatí mít ve fondu více knih v Braillově písmu, neboť pouze tři čtenáři toto písmo ovládají. V dětském oddělení lze také nalézt pár dětských knih v Braillově písmu. V běžném fondu o patro níž jsou veřejnosti k dispozici knižní tituly týkající se problematiky postižení.

Fond zvukových knih pochází z velké části z KTN, které knihovna platí roční paušál. Nákup zvukových knih je podpořen grantem Ministerstva kultury ČR z programu Knihovna 21. století. Několik titulů ve fondu je zakoupeno i od komerčních vydavatelů (Supraphon, Audiostory).

V internetové studovně mohou čtenáři využívat počítače s nainstalovanými speciálními programy. V oddělení pro dospělé se pak nachází zvětšovací televizní lupa.

O tyto technologie byl ze strany uživatelů zájem zejména v minulosti, aktuálně moc často využívány nejsou. „*Když se tyto technologie objevily, knihovny nemohly suplovat roli organizací jako je např. Tyfloservis, které si uživatele samy školily. My jsme se s programy taky naučili pracovat a snažili jsme se znalosti předávat i dále čtenářům. Oni si však mysleli, že se k počítači posadí a hned jim to půjde samo, což se nedělo. Ale měli jsme tu i pár šikovných lidí, kterým to šlo. Když to tedy začínalo, tak kdo měl opravdový zájem, využil to, ale těch lidí bylo pár.*“

Aktuálně je v knihovně zaregistrováno 68 zrakově postižených čtenářů, z nichž většinu tvoří senioři, kteří ještě částečně vidí. Většina postižených o zrak přišla až s věkem. Mezi čtenáři je pouze jedna paní, která je nevidomá od narození a jeden uživatel, který o zrak přišel v osmnácti letech. Zhruba čtyři čtenáři knihovnu navštěvují společně s asistenčním psem. V knihovně také občas probíhá výcvik vodicích psů. Velká část čtenářů v přihlášce do knihovny písemně zmocňuje blízkou osobu, která místo nich realizuje absenční výpůjčky. Respondent 3 se o čtenářích vyjádřil následovně. „*Čtenáři jsou moc milí, vděční. Nezažila jsem žádného nerudného zrakově postiženého čtenáře.*“

Respondentovi 3 se příliš nezamlouval termín „zpětná vazba“. „*Samozřejmě se čtenářů ptáme, jak jsou s našimi službami spokojeni. Ale je to hodně osobní, ty lidi známe. Termín zpětná vazba mi proto v tomto případě přijde moc oficiální. Tito čtenáři vyžadují trochu jiný přístup než ostatní čtenáři, osobnější.*“ Čtenáři tedy knihovnicím sami sdělují, jaké tituly by si ještě rádi poslechli. „*My pak jejich požadavky posíláme dál. KTN má ediční komisi, která od knihovnic získává tipy na to, co by se ještě mělo načíst. Takže tam sdělujeme požadavky našich čtenářů.*“

Individuální přístup ke čtenářům se projevuje i tak, že tito zrakově postižení uživatelé nemusí dodržovat pevně stanovenou výpůjční lhůtu. Knihovnice je většinou upozorní, aby titul vrátili do měsíce, občas se však stane, že zůstane u čtenáře i půl roku. Knihovna těmto čtenářům upomínky nezasílá, ani po čtenářích nevymáhá pokuty.

Knihovna čtenářům nabízí i donáškovou službu, a to ve spolupráci s dobrovolníky. Zrakově postižení uživatelé ji však moc nevyužívají, spíše je zájem o službu zásilkovou. Donášková služba však byla kdysi využita např. na poskytnutí titulů na flash disku domovu důchodců.

Knihovna své služby zrakově postiženým uživatelům propaguje zejména na svých webových stránkách, v minulosti však knihovna využívala i jiných forem propagace. „*V dnešní době čtenáři o našich službách už ví, neboť je poskytujeme poměrně dlouho.*“

S propagací se to tedy nemusí přehánět. Když jsme však s těmito službami začínali, to ještě knihovna neměla webové stránky, distribuovali jsme letáčky do čekáren očních, ale i praktických lékařů, do nemocnic a do domova důchodců.“ Pokud jsou v knihovně studenti na školní exkurzi, knihovnice je rovněž upozorní, aby o službách dali vědět zrakově postiženým lidem v jejich okolí. Informaci o nabízených službách si také postižení lidé předávají mezi sebou.

Seznamy nově zakoupených zvukových knih jsou pověšeny na webových stránkách a v tištěné podobě leží na stolech v knihovně. Ve zvukové knihovně je rovněž vystaven stolní kalendář opatřený Braillovým písmem, kterým knihovnu zásobuje KTN. Knihovna pak kalendáře rozdává svým čtenářům.

Kdysi knihovna spolupracovala s oční školou v Třebíči, ale ta v současnosti už neexistuje. Nárazově je knihovna v kontaktu s odbornými středisky SONS ČR. Pravidelně ale knihovna s dalšími organizacemi nespolupracuje. Co se týče speciálních akcí pro zrakově postižené čtenáře, knihovna dříve měla filmový klub, který se zaměřoval na filmy s komentářem. „*U akcí je problém ten, že většina našich čtenářů pochází z vesnic a těžko se sem dostávají. Takže když už se nějaká akce konala, přišlo jich strašně málo. Dříve jsme byli např. na výletě v Brně ve spolupráci s TyfloCentrem, ale účast byla velmi malá.*“ Když se ale vyskytne téma důležité pro všechny čtenáře, účast je vysoká. „*Pokud se vyskytne něco důležitého pro všechny čtenáře, snažíme se je svolat.*“ Např. když se přecházelo z kazet na MP3, uspořádali jsme akci a oni přišli, protože to pro ně bylo podstatné.“ Exkurze a orientační prohlídky v knihovně pořádány jsou, pokud je o ně zájem. Vzdělávací akce tedy úspěch mají. Společenské akce se neorganizují. Zájemci se účastní akcí pořádaných odbočkami SONS ČR.

Respondent 3 je pořadatelem každoročního odborného semináře Zvukové knihy, který se v knihovně koná již od roku 1998. Je určen pro profesionální knihovníky zvukových knihoven. Prvního ročníku semináře se zúčastnilo asi 15 osob, novodobé ročníky vítají třeba i 60 účastníků. Akce je zaměřena na předávání odborných znalostí a zkušeností v oblasti práce s hendikepovanými čtenáři, akvizice a katalogizace zvukových knih a asistivních technologií.

Respondent 3 ví, že existuje standard Handicap Friendly. Předsedkyně Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP ČR, paní Helena Hubatková Selucká, jezdí do Třebíče i na seminář Zvukové knihy. U sebe na polici má respondent 3 dokonce vystavenou metodickou příručku Rovný přístup – Standard Handicap Friendly.

Školení práce s postiženými čtenáři respondent 3 neabsolvoval. Vystudoval knihovnickou školu, kde se o problematice částečně dozvěděl. Odbornou praxi prý knihovnice získává přímo v knihovně, ve které s postiženými čtenáři pracuje od r. 1997. Informace rovněž získává na semináři Zvukové knihy, který jednak pořádá a jednak se toho na něm plno dozví. Práce se zrakově postiženými respondentem 3 v osobním životě nepoznamenala.

Respondent 3 si nemyslí, že by v této problematice bylo příliš bariér k bourání. *„Já si myslím, že strašně moc těch bariér bylo za poslední roky odbouráno. Současný přístup, možnosti knihoven a možnosti čtenářů jsou nesrovnatelné s minulou dobou. Nelíbí se mi hledat zde bariéru za každou cenu. Přijde mi, že se lidé snaží a dělají, co můžou.“* Přístup se změnil k lepšímu, vyvinuly se speciální technologie, čtenáři si služby knihovny chválí. Nedostatek financí prý také nelze považovat za velkou překážku, neboť na nákup zvukových knih se dají sehnat dotace až do výše 50 %. Zároveň však připouští, že minimálně technické nedostatky budova knihovny má. Knihovna sídlí ve staré budově, jejíž rekonstrukce proběhla zhruba před 25 lety. A spousta věcí by se dnes dala vyřešit lépe. Je tu sice bezbariérový přístup, ale např. k bezbariérové toaletě se čtenář musí prokličkovat kolem sedačky a překročit několik prahů. *„Fyzické nedostatky tu samozřejmě jsou, ale my nemáme finance na to, abychom provedli rekonstrukci.“* Největší bariéru však respondent 3 vidí spíš na straně čtenářů, kteří nemají možnost dostat se do knihovny.

Na závěr se respondent 3 zamyslel nad vidinou budoucího poskytování služeb této skupině čtenářů. *„Netroufám si tipovat, jaká bude budoucnost. Jen doufám, že vše zůstane na tak dobré úrovni, na jaké je to dnes, že se to nebude nijak zhoršovat. Doufám, že se to bude jen zlepšovat a když ne zlepšovat, tak alespoň nijak zhoršovat.“*

5.4 Rozhovor s knihovnicí Knihovny Václava Čtvrtka v Jičíně

Údaje o respondentovi č. 4

- jméno: Kateřina Piryová
- pohlaví: žena
- vzdělání: vysokoškolské (obor pedagogika, andragogika)
- pracovní pozice: knihovnice v hudebním oddělení

Se zrakově postiženými čtenáři začala Knihovna Václava Čtvrtka v Jičíně pracovat v roce 2008, a to na popud SONS ČR, která byla toho názoru, že by o specializované

služby byl ze strany zrakově postižených zájem. V přízemí knihovny tedy funguje hudební oddělení, jehož součástí je zvuková knihovna pro nevidomé a těžce zrakově postižené občany, kterou založila ředitelka knihovny, paní Mgr. Jana Benešová.

V současnosti zvukovou knihovnu využívá cca 25 zrakově postižených uživatelů, kteří jsou především staršího věku (nedávno se však stali čtenáři dva hoši ve věku cca 13 let) a většinou nejsou úplně nevidomí. Většinou si pro zvukové knihy chodí sami, nebo do knihovny posílají své příbuzné. *„Nevidomí čtenáři chodí přímo za mnou k pultu. Čtenáři, kteří ještě trochu vidí, si zvukové knihy z polic vyberou sami. A pak sem chodí vybírat i jejich rodinní příslušníci. Máme tu i jednoho pána, co vyzvedává zvukové knihy pro své klienty z domova seniorů. A občas sem jezdí i knihovnice z jiných knihoven vypůjčit si literaturu pro své čtenáře.“* Donáškovou službu knihovna sice nabízí, ale není využívána touto skupinou čtenářů.

Akvizice zvukových knih probíhá tak, že knihovna platí roční paušál KTN a může si tak stahovat různé soubory ve formátu MP3 z Digitální knihovny KTN. Tyto soubory pak knihovnice vypaluje na CD. Zhruba dvakrát ročně je také knihovně bezplatně zaslán balíček jednoho až dvou CD s divadelními hrami z produkce DAMU, které byly nahrané v rámci projektu Audioknihy nejen pro nevidomé. Na akvizici zvukových knih se kromě knihovnice podílejí i sami uživatelé, neboť knihovnice zjišťuje, o jaké tituly by měli čtenáři zájem. Aktuálně je největší poptávka po detektivkách, vesnických románech, románech pro ženy a cestopisech. Na nákup zvukových knih se knihovně daří každoročně čerpat dotace z programu Ministerstva kultury ČR Knihovna 21. století. Kromě zvukových knih na CD lze ve fondu nalézt i knihy na audiokazetách. O ty však ze strany čtenářů není prý zájem, neboť se jim s nimi hůře manipuluje. Pokud však čtenář za knihovnicí přijde a vyjádří o určité MC zájem, knihovnice se snaží daný titul stáhnout z KTN a vypálit na CD.

Zpětná vazba je od zrakově postižených uživatelů získávána ústně, a to formou rozhovoru knihovnice s jednotlivými čtenáři. *„Hodně se zrakově postiženými uživateli mluvíme. Ptáme se jich, co se jim líbilo, co by chtěli zakoupit, jaký žánr preferují apod. Zdravý čtenář si zde mluvené slovo většinou rád vybere sám, nebo si doma udělá předvýběr v online katalogu. Ale ti nevidomí čtenáři ne. Ti právě za mnou přijdou a já jim doporučím tituly dle jejich požadavků.“*

Knihovna využívá propagace jednak přes své webové stránky, jednak prostřednictvím letáček, které distribuuje do okolních knihoven, optik a ordinací očních

lékařů v Jičíně a Nové Pace. „*Letáček nabízíme jiným knihovnám, aby i ony mohly pro své čtenáře tohle využít. Potom jsme letáček prezentovali v optikách a u očních lékařů. V těch optikách to nemělo moc velký ohlas, ale ti oční lékaři opravdu informují své pacienty, takže pokud k nám dorazí nějaký nový čtenář, tak většinou říká, že mu knihovnu poradil právě jeho oční lékař.*“

V knihovně není žádná počítačová jednotka se speciálním softwarem pro zrakově postižené, ani žádné další kompenzační pomůcky. Čtenáři si sem chodí vyloženě pro zvukové knihy. Vzhledem k tomu, že je zrakově postižených čtenářů velmi málo, knihovnice má čas se jim individuálně věnovat. Jelikož se ve stejných prostorách shromažďuje i Klub pro mládež Free time, který v době po uzavření školní družiny čítá i 60 dětí, které si v knihovně např. hrají deskové hry či ping pong, nabízí knihovnice zrakově postiženým návštěvu knihovny v dopoledních hodinách, kdy je v ní větší klid. To pak čtenářům nabídne čaj a povídá si s nimi. „*Hodně s nimi mluvím. Návštěvy jsou hodně osobní. Předpokládáme, že si právě tyto lidé chtějí popovídat.*“ Osmi čtenářům knihovnice zasílá emailem seznam nových zvukových knih ve fondu, další dva čtenáři si nechávají seznam novinek tisknout v knihovně.

O existenci standardu Handicap Friendly knihovnice ví. V této souvislosti zmínila, že největším problémem knihovny je asi to, že není bezbariérově přístupná. Do hudebního oddělení se čtenáři dostanou až po překonání několika schodů. „*Největší bariérou je právě asi ten přístup. Na druhou stranu budova knihovny je stará, má nějakou historickou cenu a pro účel knihovny je dobrá.*“ Další bariérou by pak mohla být otevírací doba knihovny, čtenáři by totiž uvítali otevření oddělení i o víkendu, což v současnosti není realizovatelné. Psychické bariéry ze stran knihovníků respondent 4 nevidí. Je toho názoru, že zrakově postižení uživatelé jsou neuvěřitelně milí a komunikativní. A knihovnice se jich nemusí bát. Co však může knihovnice v poskytování služeb postiženým čtenářům odradit je prý byrokracie a časová náročnost.

Rovněž knihovna nemá žádné vnější ani vnitřní značení určené zrakově postiženým. Orientační prohlídky po knihovně nabízeny nejsou. „*Čtenáři sem sami trefí. My pro ně pořádáme zhruba jednou za rok takovou akci, která by se dala nazvat i prohlídkou knihovny. To přijedou nevidomí ze SONS ČR a já je seznamuji s fondem, povyprávím jim o vybrané knize, kousek jim z knihy přečtu a kousek pustím.*“ S dalšími organizacemi, které se zrakovým postižením zabývají, knihovna nespolupracuje. Speciální akce zrakově postiženým čtenářům rovněž nabízeny nejsou. Dříve knihovna

spolupracovala s Literárním spolkem, takže v knihovně proběhlo pár autorských čtení a besed.

Respondent 4 speciální školení pro práci se zrakově postiženými uživateli absolvovat nemusel. „*Školení jsem neabsolvovala, pouze ve svém studiu sociální práce jsem se v předmětu dozvěděla o tyflopédii a různých vadách. A vlastně mě proškolil i jeden pán, čtenář, kterého vždy vodím z budovy knihovny ven. Řekl mi, kdo má vejít první, jak ho mám uchopit atd.*“ Práce s uživateli se zrakovým postižením ovlivňuje knihovnici i v osobním životě. „*Více se o ně zajímám. Například jsem potkala zrakově postiženého pána v bazénu, tak jsem se ho pak vyptala, jak je to vlastně možné. On mi všechno popisoval a bylo to moc zajímavé. Více se postižených vyptávám a mluvím s nimi. Určitě jsem je začala víc vnímat.*“

Na závěr se respondent 4 zamyslel nad poskytováním služeb zrakově postiženým čtenářům v budoucnosti. „*Zdravotní péče je čím dál lepší, takže teoreticky by mohlo být zrakově postižených uživatelů méně. Myslím si, že tyto služby však budou i nadále existovat. Nevím, jak moc budou poskytovány přes počítač. Přeci jen technologie jsou stále častěji využívány. Zrovna dnes jsem v Radiožurnále poslouchala, jak nevidomí sledují Facebook.*“ Prý je možné očekávat nárůst využívání asistivních technologií, které uživatelům přečtou text z obrazovky PC. Knihovny by tak mohli navštěvovat především starší lidé, a to nejen za účelem získání informací, ale i za účelem společenského vyžití, popovídání si s knihovnicí. Respondent 4 si rovněž pohrál s myšlenkou, že si možná uživatelé budou moci zvukové knihy stahovat sami doma do vlastních zařízení, a to v případě, že se cena ročního paušálu sníží.

Pokud by se čistě teoreticky v okolí otevřela nová knihovna, respondent 4 by jí doporučil spolupráci s jičínskou knihovnou. „*Ve fondu máme 1 350 titulů, tak třeba by ve spolupráci s další knihovnou mohl být lépe využíván. Dále bych knihovně doporučila, aby se zajímala o granty, neboť se jedná o poměrně drahou záležitost.*“

5.5 Vyhodnocení výzkumných otázek a hypotéz

Následující odstavce přinesou odpovědi na výše položené výzkumné otázky. Následovat pak bude i vyhodnocení hypotéz.

Vyhodnocení výzkumných otázek

- **Jaké služby zrakově postiženým osobám knihovny nabízí?**

Analyzované knihovny nabízí všechny typické služby knihoven (výpůjční služby, bibliograficko-rešeršní služby, referenční služby a propagační služby), jen s tím rozdílem, že jsou přizpůsobené cílové skupině zrakově postižených čtenářů. Pro tyto čtenáře je speciálně uzpůsoben knihovní fond i nakupované technologie.

Co se týče knihovního fondu, všechny knihovny čtenářům nabízejí audioknihy a zvukové knihy jak z oblasti beletrie, tak naučné literatury; výjimkou je pouze Městská knihovna v Praze, která nedisponuje naučnou literaturou. Tři zkoumané knihovny kromě Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně mají ve svém fondu časopisy ve zvětšeném tisku. Knihovna Jiřího Mahena v Brně a Městská knihovna v Třebíči navíc půjčují i knihy v Braillově písmu. Knihovna Jiřího Mahena v Brně pak svým čtenářům nabízí i notové materiály v Braillově písmu. S výjimkou Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně mají knihovny ve fondu pro veřejnost i knihy týkající se problematiky postižení.

Donáškovou službu oficiálně nabízí Městská knihovna v Třebíči a Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně, neoficiálně je nabízena i Knihovnou Jiřího Mahena v Brně. Speciální akce pro zrakově postižené čtenáře jsou pořádány v Městské knihovně v Praze a Knihovně Jiřího Mahena v Brně, v omezené míře pak i v Městské knihovně v Třebíči, která je ale na druhou stranu pořadatelem odborného semináře Zvukové knihy.

Podíváme-li se na speciální technologie, které jsou čtenářům k dispozici v analyzovaných knihovnách, zjistíme, že největší nabídkou asistivních technologií disponuje Knihovna Jiřího Mahena v Brně. Naopak Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně nemá např. ani žádnou speciální počítačovou jednotku se zvětšovací softwarem.

- **Jak knihovny tyto služby propagují?**

K propagaci nabízených služeb knihovny nejčastěji využívají své webové stránky. Nej kvalitněji zpracované webové stránky má Knihovna Jiřího Mahena v Brně, která za ně také obdržela ocenění v rámci soutěže BIBLIOWEB. Dále dochází k propagaci ve spolupráci se spřátelenými organizacemi, hlavně SONS ČR. Propagace formou letáček distribuovaných např. očním lékařům využila Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně a Městská knihovna v Třebíči. O tom, že propagace služeb není dostatečná a může mít vliv

na počet zaregistrovaných čtenářů, je přesvědčen respondent 2 z Knihovny Jiřího Mahena v Brně.

- **Monitorují knihovny zpětnou vazbu využívání služeb mezi zrakově postiženými čtenáři?**

Aktivně zpětnou vazbu nezjišťuje žádná z analyzovaných knihoven. Spíše čtenáři sami od sebe vyjadřují své názory na nabízené služby v rámci osobních rozhovorů s knihovnicemi. Respondentovi 3 z Městské knihovny v Třebíči se ani samotný termín „zpětná vazba“ příliš nezamlouvá: *„Samozřejmě se čtenářů ptáme, jak jsou s našimi službami spokojeni. Ale je to hodně osobní, ty lidi známe. Termín zpětná vazba mi proto v tomto případě přijde moc oficiální.“* Zpětná vazba od čtenářů není vůbec získávána v Městské knihovně v Praze, maximálně se do knihovny dostanou ohlasy ze SONS ČR.

- **Spolupracují knihovny s neziskovými organizacemi, které se zrakovým postižením zabývají?**

Všechny zkoumané knihovny pojí spolupráce s KTN a SONS ČR, a to v oblasti akvizice zvukových knih, resp. pořádání speciálních akcí. Městská knihovna v Praze navíc spolupracuje se Spektrou, v. d. n. v oblasti technologií a nově i s Gymnáziem pro zrakově postižené a Střední odbornou školou pro zrakově postižené v oblasti kulturních aktivit. Knihovna Jiřího Mahena v Brně pak spolupracuje ještě se školou pro výcvik psů Milana Dvořáka a s občanským sdružením Vodící Pes.

- **Musely knihovnice absolvovat nějaké školení práce se zrakově postiženými uživateli?**

Školení zaměstnanců knihovny, zejména pracovníků ve službách, pro práci s postiženými čtenáři probíhá v Městské knihovně v Praze a v Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Knihovnice se účastní buď jednodenních seminářů ve své domovské instituci, nebo jsou vysílány na externí školení. Nejvíce školení má za sebou respondent 2 z Knihovny Jiřího Mahena v Brně. Respondent 3 z Městské knihovny v Třebíči a respondent 4 z Knihovny Václava Čtvrtka v Jičíně žádné speciální školení neabsolvovali, nicméně se o problematice částečně dozvěděli v rámci svých studií.

- **V čem jsou spatřovány hlavní bariéry poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům ve veřejných knihovnách?**

Z rozhovorů byly zjištěny tyto hlavní bariéry: bariéry psychické (respondent 1), nedostatečná propagace služeb (respondent 2), složité žádání o granty (respondent 2), fyzické bariéry knihoven (respondenti 3 a 4) a bariéry na straně čtenářů spojené zejména se složitým dojížděním do knihovny (respondenti 2 a 3). K otázce bariér v poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům knihoven se nejpozitivněji staví respondent 3, který je toho názoru, že už v této oblasti příliš bariér nezůstalo. „*Já si myslím, že strašně moc těch bariér bylo za poslední roky odbouráno.*“

Vyhodnocení hypotéz

- **Největší pozornost službám pro zrakově postižené uživatele bude věnována v Knihovně Jiřího Mahena v Brně.**

Na základě analýzy webových stránek knihovny a uskutečněného kvalitativního výzkumu lze tuto hypotézu označit jako pravdivou.

- **Zpětná vazba od uživatelů bude získávána v nedostatečné míře.**

Z rozhovorů s knihovnicemi analyzovaných knihoven vyplynulo, že zpětná vazba je vnímána jako okrajová záležitost. Pokud se v knihovně zpětná vazba zjišťuje, funguje spíše na bázi náhodného individuálního rozhovoru se čtenářem. O cíleném monitorování zpětné vazby zde proto nemůže být řeč. Na výzkumném vzorku byla proto tato hypotéza označena jako pravdivá.

- **Největší bariéra v poskytování služeb zrakově postiženým bude spatřována ve finanční náročnosti.**

Výzkum ukázal, že bariéry v poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům jsou v knihovnách spjaty především s nedostatečnou propagací služeb, fyzickou přístupností knihovní budovy, psychickými bariérami či s komplikovaným dojížděním čtenářů do knihovny. Finanční náročnost se jeví jako problém spíše okrajově, a to v souvislosti s byrokracií a náročným žádáním o granty, popř. s přestavbou budov do jejich bezbariérové podoby. Výsledky tohoto šetření tedy vyvracejí pravdivost této hypotézy.

5.6 Závěry z výzkumu

Cílem realizovaného výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem vybrané knihovny v ČR nabízejí služby zrakově postiženým uživatelům, a tento cíl se podařilo splnit. V průběhu výzkumu byly hledány odpovědi na šest výzkumných otázek a testovaly se tři hypotézy. Srovnání analyzovaných knihoven přináší tabulka 2, která vychází jednak z prvotního prostudování webových stránek knihoven a jednak z vlastního výzkumu v knihovnách.

Výzkum ukázal, že největší fond a nabídku služeb nalezneme v Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Stojí za tím hned několik důvodů. Jednak se tato knihovna nachází v druhém největším městě ČR a obsluhuje největší počet zrakově postižených uživatelů z analyzovaných knihoven. Dále za to může zejména skutečnost, že tato knihovna má dohodu s KTN o bezplatném předávání fondu zvukových knih, tudíž je fond brněnské knihovny neustále doplňován o nejnovější produkci.

Dále se zjistilo, že speciální akce pro zrakově postižené jsou organizovány ve všech zkoumaných knihovnách s výjimkou Knihovny Václava Čtvrťka v Jičíně. Akce se liší svým programovým obsahem i návštěvností. Dvě knihovny, Městská knihovna v Třebíči a Knihovna Jiřího Mahena v Brně, však poukázaly na nízký zájem ze strany postižených čtenářů i veřejnosti. Na vině i zde však může být nedostatečná propagace nebo absence pravidelné zpětné vazby od čtenářů, která by např. pomohla odhalit, o jaké akce by měli čtenáři zájem.

Z rozhovorů však vyplynulo, že knihovny mají zájem na zlepšování nabízených služeb. Ne vždy se jim však jejich snahy daří realizovat. Výzkum proto poukázal i na možné překážky bránící vyššímu počtu veřejných knihoven zapojených do poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům.

Všichni respondenti vědí o existenci standardu Handicap Friendly, což je, na rozdíl od závěrů výzkumu z roku 2014 zmíněném v kapitole 2.2.2, příznivý výsledek. Kromě respondenta 3 se všechny knihovnice zajímají o zkoumanou problematiku i v osobním životě, tedy nad rámec svých pracovních povinností, což může být pro práci se zrakově postiženými čtenáři v knihovně jedinečným přínosem. Pozitivním výstupem výzkumu je i fakt, že se všichni respondenti shodli na tom, že zrakově postižení uživatelé vyžadují osobní přístup, jsou to vesměs velmi milí a komunikativní lidé, a je proto radost s nimi pracovat.

Přestože knihovnice s postiženými lidmi rády pracují, zpětnou vazbu ohledně využívaných knihovních služeb od nich cíleně nesbírají. K nabídce služeb se tak

knihovnicím osobně vyjadřují spíše ti uživatelé, kteří jsou se vším spokojeni a chtějí knihovnicím vyjádřit vděčnost. Zřídka kdy se stane, že by uživatel za knihovnicí přišel s negativní připomínkou nebo tipem na zlepšení. Což ale nemusí svědčit jen o kvalitě stávajícího stavu služeb v knihovnách, ale spíše o ostychu ze strany uživatelů nebo jejich nízkého povědomí o důležitosti vyjádření osobního názoru v této věci.

Na místě je i krátké zamyšlení nad budoucností služeb pro zrakově postižené čtenáře ve veřejných knihovnách v ČR. WHO odhaduje, že v návaznosti na demografické změny v populaci např. v podobě rostoucí délky života, lze očekávat nárůst počtu zrakově postižených osob na světě. Ne jinak by tomu tedy mělo být i v ČR. Na druhou stranu je tato negativní prognóza vyvažována zvyšující se kvalitou zdravotní péče.

Vzhledem k rozmachu nejrůznějších technologií lze očekávat, že speciální asistivní technologie budou v knihovnách i nadále využívány spíše v menší míře, neboť je čtenáři budou mít k dispozici u sebe doma. Rovněž je možné předpokládat, že si uživatelé budou moci zvukové knihy obstarávat sami prostřednictvím jejich stažení z internetu, tudíž do knihovny budou docházet spíše za účelem sociálního vyžití a popovídání si s knihovnicemi.

Do budoucna lze doporučit, aby se výzkum v těchto knihovnách opakoval za několik let. Tak se zjistí, zda byly v knihovnách realizovány slibované změny (např. tvorba vnitřního značení v Městské knihovně v Praze či ukotvení donáškové služby v novém knihovním řádu Knihovny Jiřího Mahena v Brně), zda se podařilo získat certifikaci (pro pobočku Smíchov a Ústřední knihovnu Městské knihovny v Praze) a zda se v dané problematice podnikly kroky ke zlepšení stávajícího stavu (např. zvýšení propagačních aktivit v Knihovně Jiřího Mahena v Brně).

Autorka práce si je vědoma limitů tohoto výzkumu, které plynou zejména z poměrně malého výzkumného vzorku. Na tento výzkum lze proto nahlížet spíše jako na jakýsi odrazový můstek pro další zkoumání na poli této problematiky. Do budoucích výzkumných projektů by se pak měly zapojit i další knihovny, tentokrát i z jiných krajů ČR.

Rovněž by bylo vhodné provést příští výzkum i u samotných zrakově postižených uživatelů veřejných knihoven, kteří by k tématu mohli přispět zajímavými podněty a odkrýt tuto problematiku z druhé perspektivy.

Tabulka 2: Porovnání analyzovaných knihoven

| | Městská knihovna v Praze | Knihovna Jiřího Mahena v Brně | Městská knihovna v Třebíči | Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně |
|--|--|---|--|--|
| Počet zrakově postižených čtenářů | --- ²⁵ | 300 | 68 | 25 |
| Knihovní fond | | | | |
| knihy | tištěné velkým písmem | knihy v Braillově písmu, hmatové knihy | knihy v Braillově písmu | --- |
| časopisy | ZORA, EMA | ZORA, EMA | ZORA, EMA, Óčko | --- |
| audio knihy/zvukové knihy ²⁶ | beletrie pro děti a dospělé | beletrie i naučná literatura pro dospělé | beletrie i naučná literatura pro dospělé | beletrie i naučná literatura, hlavně pro dospělé |
| knihy pro veřejnost | naučná literatura, beletrie o zrakovém postižení | naučná literatura | naučná literatura | --- |
| ostatní | 1 notový materiál ve zvětšeném písmu | notové materiály v Braillově písmu | --- | --- |
| Donášková služba | ne | ne | ano | ano |
| Nutná potvrzení | průkaz ZTP/P | průkaz ZTP/P, potvrzení od lékaře, doporučení z TyfloCentra | průkaz ZTP/P, potvrzení od lékaře/oprávněné organizace zdravotně postižených | průkaz ZTP/P, potvrzení od lékaře |
| Registrace | zdarma | zdarma | zdarma | zdarma |
| Otevírací doba²⁷ | PO 13-20 h, ÚT-PÁ 9-20 h, SO 13-18 h | PO, ST, ČT 10-18 h | ST 8:30-18 h | PO, ÚT 12-17 h ST 8-11, 12-17 h |
| Bezbariérový přístup | 5 plně bezbariér. poboček ²⁸ | ano | ano | ne |
| Vnější označení | 9 poboček má orientační hlasový majáček | 2 majáčky v Ústřední knihovně | --- | --- |
| Vnitřní značení | ne, aktuálně se řeší | --- | popisky v Braillově písmu ve výtahu | --- |
| Technologie | speciální programy, kamerová lupa | speciální programy, lupa, skener, fuser, psací stroj | speciální programy, lupa | --- |
| Spolupráce | KTN, SONS ČR, Spektra, Gymnázium Radlice | KTN, SONS ČR, Škola pro výcvik vodičích psů, Vodící Pes | KTN, SONS ČR | KTN, SONS ČR |
| Akce | Muzejní noc, soutěž ve čtení a psaní Braillova písma | výstavy, křest knihy, besedy, koncert | seminář Zvukové knihy | --- |
| Ocenění | --- | MOSTY 2012, Knihovna roku 2012, BIBLIOWEB | --- | --- |

²⁵ V knihovně je registrováno celkem 500 postižených čtenářů, přičemž počet zrakově postižených uživatelů se samostatně nezjišťuje.

²⁶ Zvuková kniha je určena výhradně k půjčování zrakově a zdravotně postiženým, zatímco audioknihy si mohou půjčit i běžně zaregistrovaní čtenáři knihovny [Dočkalová, 2015]. V laické praxi jsou však někdy tyto termíny chápány jako synonyma.

²⁷ Zde se otevírací doba týká pouze zvukové knihovny či oddělení pro zrakově postižené; výjimkou je Městská knihovna v Praze, u které je uvedena otevírací doba Ústřední knihovny.

²⁸ Další pobočky jsou přístupné s asistencí, nebo mají bezbariérovou toaletu [Městská knihovna v Praze, 2015f].

6 Doporučení pro poskytování služeb zrakově postiženým

Na základě prostudované literatury a analýzy vybraných knihoven se autorka diplomové práce rozhodla shrnout klíčové body vedoucí k úspěšnému poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům ve veřejných knihovnách.

1) Plánování

Samotnému nabízení služeb pro zrakově postižené by mělo předcházet podrobné plánování ze strany knihovny. Knihovna by si nejprve měla prostudovat příslušnou legislativu, zajímat se o granty týkající se tohoto tématu, zorientovat se v aktuální situaci jak v českém prostředí, tak v zahraničních knihovnách, a najít si co nejvíce informací o zrakovém postižení a postižených osobách. Měla by také zjistit, jaké jsou potřeby zrakově postižených čtenářů a jaké jsou jejich motivace pro využívání speciálních služeb.

2) Ukotvení v rámci politiky knihovny

Poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům by mělo být součástí politiky dané knihovny. Tato oblast služeb by se měla promítnout do strategie knihovny, akviziční politiky, plánování rozpočtu či marketingového plánování. Na zrakově postižené čtenáře by mělo být myšleno při tvorbě knihovního řádu, knihovních přihlášek či plánu evakuace.

3) Odstranění bariér

Je třeba, aby se knihovny staly bezbariérovými budovami, přičemž knihovny by si měly uvědomit, že tuto změnu uvítají i uživatelé bez hendikepu. S ohledem na potřeby zrakově postižených musí knihovny zvolit vhodné značení vnitřních a vnějších prostorů knihovny. Rovněž by měly odstranit všechny možné bariéry a předměty s cílem eliminovat potenciální nebezpečí. Kromě těchto fyzických bariér by knihovny neměly zapomínat ani na bourání bariér psychických, které bývají uloženy v myslích veřejnosti i zaměstnanců knihovny (viz níže).

4) Školení zaměstnanců

Nedílnou součástí úspěšného poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům jsou zaměstnanci knihovny. Ti, mají-li pracovat s hendikepovanými čtenáři, by měli absolvovat školení týkající se komunikace s postiženými a práce se speciálním hardwarem

a softwarem. Jen takto informovaní a připravení knihovníci mohou efektivně pomáhat druhým.

5) Spolupráce

V ideálním případě by knihovny měly spolupracovat s různými subjekty. V první řadě by měly navázat kontakt s neziskovými organizacemi, které se problematice zrakového postižení věnují. Toto spojení se může odrazit na organizaci knihovnických akcí, školení knihovníků, konzultaci vhodných titulů k akvizici či společné propagaci. Konzultovat doplnění fondu o vhodné tituly mohou knihovny i s psychology či zaměstnanci státní správy. Také by knihovny měly spolupracovat s komerčními firmami prodávajícími speciální technologie, příp. odborníky, kteří danému tématu rozumí. Knihovny by rovněž neměly zapomínat na spolupráci se základními školami, kdy prostřednictvím různých akcí mohou přispět k osvětě zdravých dětí a zároveň k integraci postižených dětí. Obecně doporučovaná je komunikace s místní komunitou a snaha zapojit ji do fungování knihovny. Výhodné je i spolupracovat s dobrovolnickými organizacemi, které např. mohou poskytnout dobrovolníka, který by zajišťoval donáškovou službu. V neposlední řadě by měla fungovat kooperace mezi různými knihovnami, a to např. jak spolupráce s KTN ohledně dodávání dokumentů, tak spolupráce s dalšími knihovnami za účelem výměny zkušeností.

6) Nákup vybavení a fondu

Knihovny by měly investovat přiměřené finanční prostředky do nákupu vhodného vybavení a fondu s ohledem na potřeby uživatelů se zrakovým postižením. Tuto investici by knihovny měly konzultovat jak se samotnými uživateli, tak především s odborníky (viz výše).

7) Organizace akcí

Knihovny by měly organizovat speciální akce týkající se problematiky zrakového postižení. Jednak by měly nabízet různé programy přímo pro zrakově postižené, jednak by měly vytvářet akce pro širokou veřejnost. Prostřednictvím takovýchto akcí by se snížila izolovanost komunity postižených osob, přilákali by se do knihovny další uživatelé, došlo by k integraci této znevýhodněné skupiny do většinové společnosti a veřejnost by tímto způsobem získala nové poznatky, příp. odstranila předsudky. Organizování těchto akcí by

mohlo probíhat ve spolupráci s dalšími subjekty, jako jsou např. školy, neziskové organizace, zájmové kroužky apod.

8) Propagace

Často opomíjenou, ale velmi důležitou oblastí, je propagace. Pokud totiž cílová skupina o nabízených službách neví, lze i tehdy hovořit o bariéře přístupu k informacím. Knihovna by tedy o svých aktivitách měla informovat jak své stávající uživatele, tak i potenciální uživatele a veřejnost. Pro zrakově postižené uživatele by bylo ideální vytvořit informační letáky v alternativních formátech a spravovat přístupné webové stránky, na kterých by se vyskytovaly i audio nahrávky. Dalším možným způsobem zviditelnění je společná propagace knihovny a neziskové organizace. Veřejnost by mohla být informována prostřednictvím webových stránek knihovny a města, místního tisku či lokálních institucí (např. základních a středních škol).

9) Evaluce

Aby knihovna mohla své služby neustále zlepšovat, je třeba, aby komunikovala nejen s uživateli, ale aby poskytování služeb rozebírala i v kruhu zaměstnanců. Personál knihovny by měl pravidelně získávat zpětnou vazbu od postižených uživatelů s cílem získat podněty ke zvýšení jejich spokojenosti se službami. Evaluce by mohla probíhat prostřednictvím dotazníkového šetření, skupinových diskusí (tzv. focus groups) nebo úplně jednoduchého interview mezi knihovníkem a čtenářem. Vybrané metody by měly respektovat velikost obsluhované skupiny čtenářů. V případě potřeby je lze kombinovat i s bibliominingem²⁹. Zaměstnanci knihovny by rovněž měli analyzovat nabízené služby na interních poradách a radit se o budoucích změnách.

10) Hledání inspirace

Knihovny by na sobě měly neustále pracovat a snažit se posouvat kupředu. Měly by sledovat trendy v oboru, být členy profesních organizací, účastnit se knihovnických seminářů (včetně např. zmíněného semináře Zvukové knihy) a konferencí a hledat inspiraci u dalších knihoven jak z ČR, tak ze zahraničí. Průběžné sledování dění v oboru a další vzdělávání knihovníků je alfou a omegou úspěšnosti služeb.

²⁹ Bibliomining je metoda kombinující data mining a bibliometrii a používá se pro zjišťování efektivnosti služeb knihovny [Laluhová, 2007].

Závěr

Tato diplomová práce byla věnována problematice poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům ve veřejných knihovnách. Že je téma bezbariérovosti služeb knihoven v dnešní době aktuální, poznáme už jen z toho, že je zachyceno v dokumentu Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2011–2015 včetně internetizace knihoven.

Veřejné knihovny přizpůsobují své prostory, knihovní fondy či technické vybavení, aby vyšly vstříc potřebám této skupiny uživatelů. Přestože se ukazuje, že má poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům řadu přínosů a mělo by se tedy v knihovnách realizovat, v praxi to tak bohužel často nevypadá.

Cílem diplomové práce bylo provést analýzu služeb veřejných knihoven pro zrakově postižené osoby. Tento cíl byl naplněn s využitím dostupné literatury, dvou již realizovaných výzkumů a vlastního výzkumného šetření.

Práce nejprve definovala zrakové postižení a představila projekty a organizace, které se ve své činnosti tímto tématem zabývají. Poté byla nastíněna základní legislativa včetně ukotvení problematiky v oboru knihovnictví. Následovala kapitola shrnující přínosy a problémy poskytování služeb zrakově postiženým osobám a popisující současný stav těchto služeb v českých knihovnách. Další kapitola pak přinesla konkrétní ukázky aktivit z dobré praxe českých i zahraničních knihoven. Následující kapitoly se věnovaly čtyřem vybraných knihovnám z různých krajů ČR. Na závěr bylo formulováno několik základních doporučení, kterými by se knihovny při poskytování služeb zrakově postiženým čtenářům mohly řídit. Mezi body, které by knihovnamí neměly zůstat opomenuty, je zejména spolupráce s dalšími organizacemi, školení zaměstnanců, propagace služeb a jejich evaluace.

Nejdůležitějšími body celé práce se staly třetí a pátá kapitola, které poskytují informace o konkrétní nabídce služeb veřejných knihoven jak v ČR, tak v zahraničí. Tato sekce tak může posloužit jako inspirace dalším knihovnám.

Pro praktickou část práce byl zvolen kvalitativní výzkum, který se zaměřil na čtyři vybrané knihovny v ČR: Městskou knihovnu v Praze, Knihovnu Jiřího Mahena v Brně, Městskou knihovnu v Třebíči a Knihovnu Václava Čtvrtka v Jičíně. Metoda polostrukturovaných rozhovorů umožnila, aby se respondenti k tématu volně vyjádřili a přispěli tak k hlubšímu pochopení problematiky.

Výzkum ukázal, že poskytování služeb zrakově postiženým uživatelům je v analyzovaných knihovnách na dobré úrovni. Samozřejmě zde ale panují rozdíly mezi knihovnami. Největší rozsah služeb lze pozorovat v Knihovně Jiřího Mahena v Brně, která také obsluhuje největší počet zrakově postižených čtenářů a má podepsanou dohodu o spolupráci s KTN v oblasti bezplatné akvizice zvukových knih.

Nicméně byly identifikovány i určité bariéry jako např. nedostatečná propagace či přisuzování malého významu pravidelné zpětné vazbě využívání služeb, které by bylo vhodné do budoucna zbourat. Některé knihovny však již v současné době řeší některé změny k lepšímu. Lze tedy doufat, že se tomuto tématu bude i nadále věnovat dostatečná pozornost, tak aby příští výzkumy ve veřejných knihovnách v ČR mohly přinést pozitivnější výsledky než zmiňovaný výzkum z roku 2014.

Seznam použité literatury

BEK, Mikuláš, 2014. *Směrnice MU č. 8/2014 - Zajištění přístupnosti Masarykovy univerzity pro osoby se zdravotním postižením*. Brno: MU. Dostupné také z: https://is.muni.cz/do/rect/normy/smernicerektora/Smernice_MU_8-2014.pdf

BENEŠOVÁ, Jana a Dana MICHLOVÁ, 2014. *Výroční zpráva 2013*. Jičín: Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně. Dostupné také z: <http://knihovna.jicin.cz/vyrocnizprava2013.pdf>

BRUCKNER CONSULTANTS, 2014. More Training for San Francisco Public Library Staff. *Bruckner Consultants LLC* [online]. 14. 6. 2014 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://brucknerconsultants.com/news/2014/06/more-training-for-san-francisco-public-library-staff/>

BUBENÍČKOVÁ, Hana, Petr KARÁSEK a Radek PAVLÍČEK, 2012. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením*. 1. vyd. Brno: TyfloCentrum Brno. ISBN 978-80-260-1538-3. Dostupné také z: <http://pomucky.blindfriendly.cz/>

BUCKINGHAMSHIRE COUNTY COUNCIL, 2015. Reading Group for Visually Impaired Readers. *Buckinghamshire County Council* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <https://www.buckscc.gov.uk/events/library-events/princes-risborough-library/reading-group-for-visually-impaired-readers/?e=80332>

CERNIŇÁKOVÁ, Eva, 2012. Standard Handicap Friendly. *Knihovna* [online]. Roč. 23, č. 2, s. 95-102 [cit. 2015-02-12]. ISSN 1801-3252. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna122/cerni.htm>

CLEVELAND PUBLIC LIBRARY, 2010. Sensory Garden. *Cleveland Public Library* [online]. © 2010 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://cpl.org/thelibrary/ohio-library-for-the-blind-physically-disabled/sensory-garden/>

ČESKO, 1992. Listina základních práv a svobod. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2, s. 17-23. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22426>

ČESKO, 1999. Zákon č. 106 ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 39, s. 2578-2582. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3256>

ČESKO, 2000. Zákon č. 121 ze dne 7. dubna 2000 o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 36, s. 1658-1685. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3424>

ČESKO, 2001. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka*

zákonů České republiky. Částka 98, s. 5683-5688. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3676>

ČESKO, 2008. Vyhláška č. 64/2008 Sb., Ministerstva vnitra ze dne 7. února 2008 o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 20. Dostupné také z: http://blindfriendly.cz/download/doc/vyhlaska-64_2008.pdf

ČESKO, 2009. Vyhláška č. 398/2009 Sb., Ministerstva vnitra ze dne 5. listopadu 2009 o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 129. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-398>

ČESKO. ÚŘAD VLÁDY, 2012. Usnesení vlády České republiky ze dne 11. ledna 2012 č. 28 o Konceptu rozvoje knihoven v České republice na léta 2011–2015 včetně internetizace knihoven. In: *Věstník vlády pro orgány krajů a orgány obcí*. Částka 2, s. 18. ISSN 1214-2263. Text usnesení v přepisu dostupný také z: http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/Koncepc_rozvoje_knihoven_2011-2015.pdf

ČESKO. ÚŘAD VLÁDY, 2015. *Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2015-2020*. Praha: Vládní výbor pro zdravotně postižené občany. ISBN 978-80-7440-024-7. Dostupné také z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/dokumenty/Narodni-plan-OZP-2015-2020_1.pdf

ČSÚ, 2008. *Výsledky šetření o zdravotně postižených osobách v České republice za rok 2007*. Praha: Český statistický úřad. ISBN 978-80-250-1678-7. Dostupné také z: http://www.nrzp.cz/dokumenty/Vybrane_statisticke_udaje_OZP_2007.pdf

ČSÚ, 2014a. *Metodické vysvětlivky k vyplnění dotazníku VŠPO 13*. Praha: Český statistický úřad. Dostupné také z: https://www.czso.cz/documents/10180/20543019/metodicke_vysvetlivky_vspo13.pdf

ČSÚ, 2014b. *Výběrové šetření zdravotně postižených osob 2013*. Praha: Český statistický úřad. Dostupné také z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-zdravotne-postizenych-osob-2013-qacmwuvwsb>

DEINES-JONES, Courtney a Ruth RIKOWSKI, ed., 2007. *Improving library services to people with disabilities*. Oxford: Chandos. Chandos information professional series. ISBN 978-1-84334-286-1. Dostupné částečně z Google Books: <https://books.google.cz/>

DOČKALOVÁ, Marie, 2015. Zvukové knihy a audioknihy v České republice. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. Roč. 15, č. 2 [cit. 2015-07-12]. ISSN 1213-8231. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/Default.aspx?id=1279>

DUHOVÉ NOVINY, 2014. 23. 10. 14 – Braillovo bodové písmo – dovednost orientace ve světě. *Duhové noviny* [online]. 13. 10. 2014. Dostupné z: <http://www.duhovenoviny.cz/23-10-14-braillovo-bodove-pismo-dovednost-orientace-ve-svete/>

FOJTŮ, Andrea, 2015. *BIBLIOWEB 2015: tisková zpráva* [online]. [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.skipcr.cz/akce-a-projekty/akce-skip/biblioweb/biblioweb-2015-1/biblioweb-2015-vysledky>

FREEDOM SCIENTIFIC, 2015. The World's Most Popular Windows Screen Reader. *Freedom Scientific* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-18]. Dostupné z: <http://www.freedomscientific.com/Products/Blindness/JAWS>

GRASSI, Renee, 2013. Disability Awareness Training: Essential Tools For Your Toolbox. *ALSC Blog* [online]. 28. 5. 2013 [cit. 2015-06-08]. Dostupné z: <http://www.alsc.ala.org/blog/2013/05/disability-awareness-training-essential-tools-for-your-toolbox/>

HANOUSKOVÁ, Michaela, 2010. *Metodika k úpravám elektronických textů pro zrakově postižené čtenáře*. Brno: MU. Dostupné také z: http://www.teiresias.muni.cz/download/Metodika_VII.pdf

HOSPITÁL, Laura, 2015. Laura's Thoughts on POSB. *Perkins eLearning site* [online]. 11. 5. 2015 [cit. 2015-06-18]. Dostupné z: <http://www.perkinselearning.org/accessible-science/lauras-thoughts-posb>

HOUŠKOVÁ, Zlata a Vladana PILLEROVÁ, 2008. Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné. Informace o průzkumu. *Knihovna* [online]. Roč. 19, č. 2, s. 76-95 [cit. 2015-05-03]. ISSN 1801-3252. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna82/82076.htm>

HOWE, Abigail, 2011. Best Practice in Disability Provision in Higher Education Libraries in England Specializing in Art, Media, and Design. *New Review of Academic Librarianship* [online]. November 2011, vol. 17, issue 2, s. 155-184 [cit. 2015-06-05]. ISSN 1361-4533. Dostupné komerčně z: <http://www.ebscohost.com/>

IFLA, 2014. Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section. *IFLA* [online]. [2014] [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.ifla.org/lpd>

INESON, Laura a Anne MORRIS, 2006. Special Educational Needs and Disability Act: What is Meant by 'Reasonable Adjustments'? *New Review of Academic Librarianship* [online]. April 2006, vol. 12, issue 1, s. 17-29 [cit. 2015-06-11]. ISSN 1361-4533. Dostupné komerčně z: <http://www.ebscohost.com/>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2011. Archiv akcí 2011. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/archiv-akci-2011>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2012. Projekt Ruku v ruce. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/ruku-v-ruce-projekt-handicapovani>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015a. Aktivita. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/aktivita-zk>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015b. Barevná tma. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/udalost/tma>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015c. Ceny. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-06-12]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/ceny>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015d. Čtení v tramvaji. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/cteni-v-tramvaji>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015e. Geocaching. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/geocaching>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015f. Historie. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/historie>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015g. Hudební knihovna. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/hudebni-knihovna-obecne>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015h. Knihovna pro nevidomé a slabozraké. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/knihovna-pro-nevidome>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015ch. O knihovně. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/o-knihovne>

KNIHOVNA JIŘÍHO MAHENA V BRNĚ, 2015i. Výpůjční služby. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009–2015 [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/vypujcni-sluzby>

KNIHOVNA MĚSTA HRADCE KRÁLOVÉ, 2012. Zvuková knihovna pro nevidomé a slabozraké. *Knihovna města Hradce Králové* [online]. © 2012 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.knihovnahk.cz/pro-verejnost/pujcovny/zvukova-knihovna>

KNIHOVNA MĚSTA OSTRAVY, 2015a. Seznam kompenzačních a simulačních pomůcek. *KMO pro handicap* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-10]. Dostupné z: <http://www.kmoprohandicap.cz/seznam-kompenzacnich-a-simulacnich-pomucek/>

KNIHOVNA MĚSTA OSTRAVY, 2015b. Zrakově znevýhodnění. *KMO pro handicap* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.kmoprohandicap.cz/zrakove-znevychodneni/>

KNIHOVNA VÁCLAVA ČTVRTKA V JIČÍNĚ, 2013. Historie jičínské knihovny. *Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně* [online]. aktualiz. 18. 11. 2013 [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://knihovna.jicin.cz/historie.html>

KTN, 2015. *KTN – Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana* [online]. [ca. 2015] [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://www.ktn.cz/>

KUCHYNKA, Pavel et al., 2007. *Oční lékařství*. 1.vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-1163-X

LALUHOVÁ, Katarína, 2007. Bibliomining – data mining pre knižnice. *ITlib* [online]. Roč. 2007, č. 4 [cit. 2015-06-21]. ISSN 1336-0779. Dostupné z: http://itlib.cvtisr.sk/archiv/2007/4/bibliomining-data-mining-pre-kniznice.html?page_id=1342

LOW VISION KREIS, 2015. Bildschirmlesegeräte. *Low Vision Kreis* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-18]. Dostupné z: <http://low-vision-kreis.de/bildschirmlesegeraete>

MASARYKOVA UNIVERZITA. TEIRESIÁS, 2015. Knihovní brána pro zrakově postižené. *Teiresias* [online]. © 2000–2015 [cit. 2015-06-28]. Dostupné z: <http://www.teiresias.muni.cz/cz/veda-a-vyzkum/vyvojove-aktivity/knihovni-brana-pro-zrakove-postizene>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE, 2015a. Historie. *Městská knihovna v Praze* [online]. [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/historie/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE, 2015b. Knihovna v číslech. *Městská knihovna v Praze* [online]. [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE, 2015c. Kulturní a vzdělávací centrum. *Městská knihovna v Praze* [online]. [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/sluzby/kulturni-centrum/kulturni-a-vzdelavaci-centrum/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE, 2015d. O knihovně. *Městská knihovna v Praze* [online]. [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE, 2015e. Služby. *Městská knihovna v Praze* [online]. [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://m.mlp.cz/cz/projekty/cilove-skupiny/knihovna-bez-barier/zrakove-znevychodneni/sluzby/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE, 2015f. Služby knihovny pro uživatele se sníženou schopností pohybu. *Městská knihovna v Praze* [online]. [cit. 2015-06-18]. Dostupné z: <http://m.mlp.cz/cz/projekty/cilove-skupiny/knihovna-bez-barier/pohybove-znevychodneni/sluzby/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI, 2015a. Historie knihovny. *Městská knihovna v Třebíči* [online]. © 2005–2015 [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.knihovnatr.cz/cze/o-nas/historie-knihovny/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI, 2015b. Knihovní fondy pro nevidomé a slabozraké v roce 2014. *Městská knihovna v Třebíči* [online]. © 2005–2015 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.knihovnatr.cz/cze/aktualni-projekty/knihovni-fondy-pro-nevidome-a-slabozrake-v-roce-2014/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI, 2015c. Pro zdravotně postižené. *Městská knihovna v Třebíči* [online]. © 2005–2015 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.knihovnatr.cz/cze/sluzby/pro-zdravotne-postizene/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI, 2015d. Semináře Zvukové knihy v roce... *Městská knihovna v Třebíči* [online]. © 2005–2015 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.knihovnatr.cz/cze/knihovna-hasskova/seminare-zvukove-knihy-v-roce-/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI, 2015e. Výpůjční služby. *Městská knihovna v Třebíči* [online]. © 2005–2015 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.knihovnatr.cz/cze/sluzby/vypujcni-sluzby/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI, 2015f. Vzdělávání pro veřejnost. *Městská knihovna v Třebíči* [online]. © 2005–2015 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.knihovnatr.cz/cze/sluzby/vzdelavani-pro-verejnost/>

MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI, 2015g. Zvuková knihovna pro zdravotně postižené. *Městská knihovna v Třebíči* [online]. © 2005–2015 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.knihovnatr.cz/cze/knihovna-hasskova/zvukova-knihovna-pro-zdravotne-postizene/>

MIKUŠKOVÁ, Miroslava, 2013. *Žijí mezi námi. Víme, co pro ně můžeme udělat...?* [online]. Ostrava: Knihovna města Ostravy, [2013] [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: http://www.kpostrava.cz/file_upload/knihovna-ostrava-ziji-mezi-nami.pdf

MIKUŠKOVÁ, Miroslava, 2015. *Re: dotaz na služby pro zrakově postižené* [elektronická pošta]. Message to: Tereza Hrychová. 10. 6. 2015 [cit. 2015-06-10]. Osobní emailová komunikace.

MLUVÍČÍ KNIHA, b.r. *Mluvicí kniha* [online]. [b.r.] [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://www.mluvicikniha.cz/>

MONTGOMERY COUNTY PUBLIC LIBRARIES, 2015. Talking Book Group. *Montgomery County Public Libraries* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://montgomerycountymd.libguides.com/disabilityservices/programs>

MŮŽEŠ.CZ, 2012. Městská knihovna v Praze ožije hudbou. *Můžeš.cz* [online]. [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.muzes.cz/mestska-knihovna-v-praze-ozije-hudbou-2/>

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR, 2015. Připravované legislativní dokumenty. *Národní knihovna ČR* [online]. 9. 2. 2015 [cit. 2015-06-28]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/docs/legislativa_NAKI_navrh%20novely.docx

NYPL, 2015a. About the Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library. *The New York Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.nypl.org/about/locations/heiskell>

NYPL, 2015b. Braille Study Group. *The New York Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.nypl.org/events/programs/2015/03/12/braille-study-group>

OAKLAND PUBLIC LIBRARY, 2015a. Extended Services for Patrons with Disabilities. *Oakland Public Library* [online]. [2015?] [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://oaklandlibrary.org/services/disability-services>

OAKLAND PUBLIC LIBRARY, 2015b. Guide to services & materials for persons with disabilities. *Oakland Public Library* [online]. [2015?] [cit. 2015-06-08]. Dostupné z: <http://oaklandlibrary.org/services/disability-services/guide-services-materials-persons-disabilities>

OKAMŽIK, 2010. *Okamžik: sdružení pro podporu nejen nevidomých* [online]. © 2010 [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://www.okamzik.cz/>

OKAMŽIK, 2011. Zásady komunikace a pomoci nevidomým. *Nevidomí mezi námi* [online]. © 2011 [cit. 2015-06-18]. Dostupné z: http://www.nevidomimezinami.cz/main/nmn/Texty/Komunikace/zasady_komunikace.html

PŘÍSTUPNOST.CZ, 2009a. Přístupnost webů státní správy. *Přístupnost.cz* [online]. [2009?]. [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.pristupnost.cz/pristupnost-webu-statni-spravy/>

PŘÍSTUPNOST.CZ, 2009b. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). *Přístupnost.cz* [online]. [2009?]. [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.pristupnost.cz/jak-tvorit-pristupny-web/pravidla-pristupnosti/wcag/>

ROUSKOVÁ, Zdena et al., 2011. Bezbariérová knihovna.cz. *Inflow* [online]. 5. 10. 2011 [cit. 2015-02-12]. ISSN 1802–9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/bezbarierova-knihovnac>

SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY, 2015a. Upcoming Exhibitions at the Library. *San Francisco Public Library* [online]. © 2002-2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000140101>

SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY, 2015b. Yoga in the LBPD. *San Francisco Public Library* [online]. © 2002-2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://sfpl.org/index.php?pg=1020233101>

SEATTLE PUBLIC LIBRARY, 2015a. ADA: *Serving the public at The Seattle Public Library*. Seattle: Seattle Public Library. Dostupné také z: https://www.sos.wa.gov/_assets/library/libraries/grants/2015_DL_ADABrochure.pdf

SEATTLE PUBLIC LIBRARY, 2015b. Library Equal Access Program. *The Seattle Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-08]. Dostupné z: https://www.spl.org/Documents/audiences/ADA/LEAP_brochure.pdf

SEKCE SLUŽEB OSOBÁM SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI, 2013. 23. a 30. 10. 2013 Bezbariérové knihovny / Zlín. *Bezbariérová.knihovna.cz* [online]. 23. 9. 2013 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: http://bezbarierova.knihovna.cz/index.php?option=com_k2&view=item&id=82:23-a-30-10-2013-bezbari%C3%A9rov%C3%A9-knihovny/-/zl%C3%ADn&Itemid=216

SEKCE SLUŽEB OSOBÁM SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI SKIP ČR, 2014. *Rovný přístup – Standard Handicap Friendly: metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut. ISBN 978-80-7050-641-7. Dostupné také z: http://ipk.nkp.cz/docs/Rovny_pristup.pdf

SCHINDLER, Radek a Milan PEŠÁK, 2014. Kdo je zrakově postižený? *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online]. © 2002–2014 [cit. 2014-02-10]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/kdojezp.php>

SKIP, 2015. Biblioweb 2015 – výsledky. *Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky* [online]. © 2010-2015 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.skipcr.cz/akce-a-projekty/akce-skip/biblioweb/biblioweb-2015-1>

SONS ČR, 1999. Koncepce činnosti Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých České republiky po jejím 2. celostátním shromáždění. *SONS ČR* [online]. © 1995–1999 [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.brailnet.cz/sons/docs/konc98.htm#nekolik>

SONS ČR, 2012. O nás. *Informační portál SONS ČR* [online]. [ca. 2012]. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://informace.sons.cz/redakce/O-nas-S96.html>

SONS ČR, 2014. *Výroční zpráva za rok 2013*. Praha: SONS ČR, [2014]. Dostupné také z: http://www.sons.cz/docs/Vyrocní_zprava_SONS_2013.pdf

SONS ČR, 2015. Úvodní informace. *Knihovna Digitálních Dokumentů* [online]. © 2006–2015 [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://www.kdd.cz/index.php?page=informace>

SPEKTRA, 2015. ClearReader+ - čtecí zařízení. *Spektra - moderní pomůcky* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-18]. Dostupné z: <http://www.spektravox.cz/cs/zrakove-vady/digitalni-pristroje-hlas-hmat/clearreader>

STODOLA, Jiří, 2007. K problematice knihoven pro zrakově postižené. *Ikaros* [online]. Roč. 11, č. 4 [cit. 2015-06-12]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/12463>

STODOLA, Jiří, 2011a. Knihovny pro čtenáře se zrakovým postižením v České republice. *Knihovna* [online]. 2011, roč. 22, č. 1, s. 16-23 [cit. 2015-06-12]. ISSN 1801-3252. Dostupné z: <http://full.nkp.cz/nkkr/knihovna111/11116stod.htm>

STODOLA, Jiří, 2011b. *Seznam knihoven pro zrakově postižené na území České republiky: výstup projektu GA ČR, č. 406/09/0374* [online]. 7. 1. 2011 [cit. 2015-06-12]. Dostupné z: <https://sites.google.com/site/informacekomunikaceahandicap/seznam-knihoven-pro-ctenare-se-zrakovym-na-uzemi-ceske-republiky/>

ŠIMKOVÁ, Lenka, 2009. Rozhovor: asociace knihoven vysokých škol již přes šest let zastupuje společné zájmy vysokoškolských knihoven. *Čtenář: měsíčník pro práci s knihou* [online]. Roč. 61, č. 1 [cit. 2015-06-12]. Dostupné z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2009-roc-61/01-2009/rozhovor-asociace-knihoven-vysokych-skol-jiz-pres-sest-let-zastupuje-spolecne-zajmy-vysokoskolskych-knihoven-51-312.htm>

ŠMIDINGEROVA KNIHOVNA STRAKONICE, 2013. Miroslav Horníček – humor k zamyšlení. *Šmidingerova knihovna Strakonice* [online]. © 2002-2014 [cit. 2015-06-06].

Dostupné z: <http://www.knih-st.cz/akce/miroslav-hornicek-%E2%80%93-humor-k-zamysleni>

TACOMA PUBLIC LIBRARY, 2012. Library resources for persons with visual impairments. *Tacoma Public Library* [online]. [2012]. [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.tacomapubliclibrary.org/Page.aspx?nid=37>

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2015a. Accessibility at Library Branches: Equipment Available In Select Branches. *Toronto Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/branch-equipment/>

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2015b. Collections for People with Disabilities. *Toronto Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/collections/>

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2015c. Services for People with Disabilities. *Toronto Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/accessibility-services/>

TORONTO PUBLIC LIBRARY, 2015d. Website Accessibility. *Toronto Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-06]. Dostupné z: <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/web-accessibility/>

TYFLOCENTRUM BRNO a SONS ČR, 2015. *Blind Friendly Web* [online]. © 2000–2015 [cit. 2015-02-12]. Dostupné také z: <http://blindfriendly.cz/>

TYFLOCENTRUM PRAHA, 2010. *TyfloCentrum Praha* [online]. © 2010 [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://praha.tyflocentrum.cz/>

TYFLOKABINET ČESKÉ BUDĚJOVICE, b.r. Pichtův psací stroj pro "tisk" Braillova písma. *Tyflokabinet České Budějovice* [online]. [b.r.] [cit. 2015-06-18]. Dostupné z: <http://www.tyflokabinet-cb.cz/brail.htm>

ÚZIS, 2013. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí*. Desátá revize. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. ISBN 978-80-904259-0-3. Dostupné také z: <http://www.uzis.cz/zpravy/aktualizace-mkn-10-platnosti-od-1-ledna-2013>

VANCOUVER PUBLIC LIBRARY, 2015. Accessible Services. *Vancouver Public Library* [online]. © 2015 [cit. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://www.vpl.ca/library/cat/C1041/>

WADE, Gretchen L., 2003. Serving the visually impaired user. *Portal: Libraries and the Academy* [online]. Vol. 3, issue 2, s. 307-313 [cit. 2015-06-07]. ISSN 1531-2542. Dostupné komerčně z: ProQuest Central: <http://search.proquest.com/>

Zvukové knihy v roce 2009, 2009. *Inflow* [online]. 26. 4. 2009. ISSN 1802–9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/zvukove-knihy-v-roce-2009>

Použité zdroje k výzkumu

CENTRUM PRO STUDIUM VYSOKÉHO ŠKOLSTVÍ, b.r. *Kvalitativní výzkum a polostandardizovaný rozhovor* [online]. [cit. 2015-05-20]. Dostupné z: http://www.csvs.cz/projekty/2009_spav/spav/prubeh/2008/Priloha_6b-Kvalitativni_vyzkum_a_polostandardizovany_rozhovor.ppt

ČADDOVÁ, Dagmar, 2015. Osobní rozhovor se zaměstnankyní Knihovny Jiřího Mahena v Brně. Brno, 8. 7. 2015.

KISK MU, 2013. *HCD: design zaměřený na člověka: soubor nástrojů*. Brno: Flow. ISBN 978-80-905480-1-5.

NĚMCOVÁ, Jitka, 2015. Osobní rozhovor se zaměstnankyní Městské knihovny v Třebíči. Třebíč, 8. 7. 2015.

NOUZOVSKÁ, Viola, 2015. Osobní rozhovor se zaměstnankyní Městské knihovny v Praze. Praha, 3. 7. 2015.

PIRYOVÁ, Kateřina, 2015. Osobní rozhovor se zaměstnankyní Knihovny Václava Čtvrtka v Jičíně. Jičín, 7. 7. 2015.

Seznam obrázků

Obrázek 1: Logo standardu Handicap Friendly 18

Seznam tabulek

Tabulka 1: Příčiny zrakového postižení v ČR 13

Tabulka 2: Porovnání analyzovaných knihoven 75

Seznam příloh

Příloha 1: Zásady komunikace a pomoci nevidomým 91

Příloha 2: Česká abeceda Braillova písma 93

Příloha 3: Asistivní technologie 94

Příloha 4: Fotodokumentace k výzkumu 95

Příloha 5: Přihláška čtenáře do zvukové knihovny v Městské knihovně v Třebíči 97

Přílohy

Příloha 1: Zásady komunikace a pomoci nevidomým [Okamžik, 2011]

- „Nevidomí jsou normální lidé, kteří mají své individuální povahové rysy a různé přednosti i nedostatky jako ostatní. Ani nevidomé většinou nepotěší silné projevy lítosti, neustálé ubezpečování, že se nemusí ničeho bát nebo třeba poznámky zpochybňující jejich schopnosti.
- Při setkání s nevidomým jednejte přirozeně a prakticky. Pozdrav nebo oslovení můžete v rušném prostředí doprovodit lehkým dotykem na předloktí nevidomého, aby bylo jasné, že mluvíte právě k němu. Pomoc nabídněte, ale nevnucujte. Zeptejte se, jestli pomoc potřebuje a jakou. Pomozte tehdy, když nevidomý o pomoc stojí, a to způsobem, na kterém se k vzájemné spokojenosti dohodnete.
- Při komunikaci s nevidomým nezapomínejte na to, že nevidí vaše gesta a že neverbální sdělení je vhodné nahradit slovy. Můžete nevidomému přetlumočit i výrazná gesta jiných osob, pokud mu to umožní lepší orientaci v komunikaci. Nepoužívejte směrové výrazy typu „támhle“. Při uvádění stran pamatujte na jejich relativitu, tzn. výraz „vlevo“ doplňte upřesněním např. „z vaší strany“. Používejte raději výraz „nevidomý“ než „slepý“.
- Při nabídce doprovodu nevidomému navrhněte, aby se přidržel vašeho lokte nebo paže, protože takto může snadno jít půl kroku za vámi, sledovat vaše pohyby a přirozeně na ně reagovat. Nestrkejte nevidomého před sebou, i kdyby vám to poskytovalo pocit větší kontroly nad „ohroženou“ osobou. Stala by se z vás špatně ovladatelná dvojice, ve které je nevidomá osoba vystavena jako první všem kolizím bez možnosti na ně včas reagovat.
- Při doprovázení jde nevidomý na bezpečnější straně, tempo pohybu je dáno potřebou pomalejšího z dvojice. Před překážkou zastavte nebo zpomalte a popište situaci.
- Na obrubníky a schodiště vstupujte kolmo. Před vstupem zpomalte nebo zastavte a uveďte směr (nahoru, dolů) a popište případné zvláštnosti (točité schody, zúžená místa, podhledy). Dohodněte se s nevidomým, jestli se chce přidržet zábradlí, ale nenuťte ho k tomu.
- Madlo, opěradlo sedadla i jiné předměty ukažte nevidomému tak, že na ně položíte ruku, za kterou se vás nevidomý přidrží. Toto gesto doplňte slovním popisem. Můžete se také dohodnout, že jeho volnou ruku položíte na hledanou věc.
- Při nástupu nebo výstupu z hromadných dopravních prostředků nevidomému popište situaci, pomozte mu například najít madlo na křídle dveří nebo madlo uprostřed nástupního prostoru a pak jděte jako první. Pokud to volný prostor dveří umožňuje a vy budete nastupovat ve dvojici vedle sebe, pak nastupujte kolmo na hranu schodů tak, že jdete o schod napřed a nevidomý se vás přidrží za paži. Nástup doplňujte slovním popisem. Po nástupu se chytněte madla nebo tyče a nevidomý výše popsáním způsobem vyhledá totéž madlo nebo tyč, aby se mohl bezpečně držet. Nejprve nevidomému pomozte nalézt tuto pevnou oporu a pak se teprve domlouvejte, jestli potřebuje sedět.

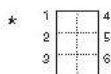
- *Při nástupu do osobního automobilu se s nevidomým předem dohodněte, jak mu můžete pomoci. Někdo uvítá, když mu pomůžete nalézt kliku zavřených dveří, jiný bude například hledat horní rám dveří otevřených.*
- *Před vstupem na eskalátor se s nevidomým předem dohodněte, jakou pomoc od vás potřebuje. Někdo vás požádá o pomoc s vyhledáním začátku eskalátoru, pak prozkoumá situaci pomocí hole a nastoupí i vystoupí sám. Jiný nevidomý uvítá, když na eskalátor budete vstupovat společně. V tom případě je důležité zastavit se těsně před vstupem na eskalátor a vstupovat na něj po pokynu nevidomého, až bude mít dostatečně situaci pod kontrolou. Dohodněte se s nevidomým, jestli se na eskalátoru chce držet vás nebo madla. Celá akce může předem vypadat složitěji a nebezpečněji, než tomu ve skutečnosti bude.*
- *Rovněž při nástupu do soupravy metra se s nevidomým předem dohodněte, jakou pomoc od vás očekává. Pokud nastupujete jako dvojice vedle sebe, snažte se stát čelem ke dveřím soupravy, abyste mohli nastupovat kolmo. Nebezpečný prostor mezi vozem a nástupištěm nevidomému ohlaste krátce před tím, než ho budete překračovat, aby nevidomý mohl na pokyn reagovat. Nevidomému pro vyhledání nebezpečného meziprostoru může dobře posloužit bílá hůl. Někteří nevidomí uvítají, když jim pomůžete, aby si rukou našli boční stěnu stojícího vozu těsně u dveřního prostoru, a sami si pak řídí nástup.*
- *Pokud při doprovázení vznikne situace, se kterou si nevíte rady, nezapomeňte, že jste na její řešení dva. Je možné, že nevidomý stejný problém už řešil mnohokrát.*
- *Velký hluk, silný vítr, déšť a sníh nevidomému velmi ztěžují samostatný pohyb.*
- *V takových podmínkách se též snižuje pozornost a vnímavost chodců k problémům ostatních. Právě v těchto situacích může být vaše pomoc mimořádně užitečná.*
- *Nevidomého, kterého znáte, pozdravte jako první, i když je mladší než vy. K pozdravu připojte oslovení, aby věděl, že pozdrav patří právě jemu. Když se zároveň představíte, možná nevidomému ulehčíte situaci s vaší identifikací. Poznávat lidi podle hlasu může být zejména v nečekaných situacích velmi náročné.*
- *Vstoupíte-li do místnosti, ve které je nevidomý, dejte o sobě vědět. Obdobně mu oznamte svůj odchod, aby později třeba nemluvil do prázdna.*
- *Při pomoci v interiéru se s nevidomým dohodněte o uložení jeho předmětů (kabátu, tašky) tak, aby v případě vašeho odchodu byl schopen si své věci najít sám. Při seznamování nevidomého s prostředím upozorněte zejména na předměty trčící do prostoru, jako jsou velké vázy nebo zavěšené skříňky. Pozor na tašky odkládané na podlahu a jiné předměty odložené na nečekaných místech. Nepříjemnou překážkou v interiérech bývají napůl otevřené dveře, neboť nevidomému hrozí přímým čelním nárazem.*
- *Jednáte-li s nevidomým, kterého někdo doprovází, projednávejte záležitosti nevidomého přímo s ním a ne s průvodcem. Nevidomý s vámi sice nemůže udržovat zrakový kontakt, za své záležitosti je však odpovědný sám. Průvodce není zástupcem nevidomého. Pokud se nevidomý s průvodcem na zastupování dohodli, nevidomý vám to pravděpodobně řekne.*
- *Nevidomý v restauraci obvykle potřebuje pomoc při vyhledání místa, šatny nebo věšáku. Vítanou informací je popis uspořádání jídla na talíři, stačí uvést směry z pohledu nevidomého (vlevo maso, vpravo brambory, nahoře zelenina, dole vejce).*

O uspořádání předmětů na stole se s nevidomým dohodněte. Řekněte mu také, jestli je s vámi u stolu ještě někdo jiný.

- *Vaše včasné, věcné a nedramatizující slovní upozornění na výkop, lešení, stavební zábor, nevhodně zaparkované auto na chodníku apod. může být neocenitelnou pomocí samostatně se pohybujícímu nevidomému.*
- *Všechny výše uvedené zásady je samozřejmě nutno přizpůsobit situaci, při které jde o přímé ohrožení zdraví a života.“*

Příloha 2: Česká abeceda Braillova písma [Bubeníčková, 2012]

| | | | | | | | | | |
|---|----|---|----|---|----|----|----|---|----|
| a | • | b | • | c | •• | d | •• | e | • |
| 1 | | 2 | • | 3 | | 4 | • | 5 | • |
| f | •• | g | •• | h | • | i | • | j | •• |
| 6 | • | 7 | •• | 8 | •• | 9 | • | 0 | •• |
| k | • | l | • | m | •• | n | •• | o | • |
| | • | | • | | • | | • | | • |
| p | •• | q | •• | r | •• | s | • | t | •• |
| | • | | • | | • | | • | | • |
| u | • | v | • | w | •• | x | •• | y | •• |
| | •• | | •• | | •• | | •• | | •• |
| z | • | á | • | č | •• | d' | •• | é | • |
| | •• | | • | | • | | • | | • |
| ě | • | í | • | ň | •• | ó | • | ř | • |
| | • | | • | | • | | • | | • |
| š | • | ť | • | ů | • | û | • | ý | •• |
| | • | | •• | | •• | | •• | | •• |
| ž | • | | | P | • | P | • | P | • |
| | •• | | | 1 | • | 2 | • | 3 | • |
| | | | | | •• | | • | | • |



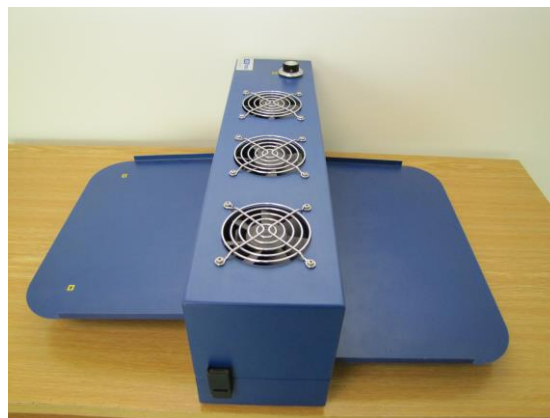
Příloha 3: Asistivní technologie

Pichtův psací stroj



[Tyflokabinet České Budějovice, b.r.]

Fuser - tiskárna reliéfních obrázků



[Bubeníčková, 2012]

ClearReader+



[Spektra, 2015]

Program JAWS



[Freedom Scientific, 2015]

ClearView+



[Low Vision Kreis, 2015]

Tabulka InTact



[Hospitál, 2015]

Příloha 4: Fotodokumentace k výzkumu [vlastní archiv autorky]

Městská knihovna v Praze

Stolní kamerová lupa



Speciální počítačová jednotka



Knihovna Jiřího Mahena v Brně

Ukladnění zvukových knih



Hmatová kniha



Městská knihovna v Třebíči

Část fondu v Braillově písmu



Časopisy a seznamy zvukových knih




Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně

Uskladnění zvukových knih



Příloha 5: Přihláška čtenáře do zvukové knihovny v Městské knihovně v Třebíči
[vlastní archiv autorky]

| | |
|--|-------------------------------|
|  MĚSTSKÁ KNIHOVNA V TŘEBÍČI <small>Městská knihovna v Třebíči, Hradecká ul. č. 10302, 674 01 Třebíč, http://www.knihovna.cz, e-mail: knihovna@knihovna.cz, tel.: +420 569 619 520, fax: +420 569 619 535</small> | |
| Přihláška čtenáře zvukové knihovny | |
| Evidenční číslo čtenáře: | |
| <u>Povinné údaje:</u> Jméno: Datum narození: Trvalé bydliště: Kontaktní adresa: | |
| Pro knihy budu docházet: OSOBNĚ | ZÁSTUPCE: Jméno: Č. OP: |
| Datum: | Podpis: |
| U nezletilého uživatele do 15 let podepisuje přihlášku zákonný zástupce, který nese odpovědnost za vypůjčené zvukové dokumenty. | |
| Jméno a příjmení, datum narození, bydliště, kontaktní adresa: | |
| Datum: | Podpis zák. zástupce: |
| <u>Nepovinné údaje:</u> Ovládám Braillovo bodové písmo: ANO NE Nejraději čtu: Další kontaktní údaje (telefon, e-mail apod.): | |
| Prohlášení: | |
| Prohlašuji, že uvedené osobní údaje jsou pravdivé a případné změny bezodkladně oznámím. Souhlasím, aby moje osobní údaje byly uloženy v knihovně v papírové a elektronické podobě v souladu se zákonem č. 201/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, za účelem interního zpracování. | |
| Dále prohlašuji, že znám knihovní řád a zavazuji se k jeho dodržování. Literární díla budu využívat pouze pro vlastní potřebu a budu dodržovat zákonná práva autorů. | |
| Doporučení očního lékaře, neurologa nebo jiného specialisty na zdravotní postižení SONS, Tyfloservis – jen pobočky, které jsou oprávněny toto potvrzení vydat | |
| Na základě diagnózy oční vady doporučuji – nedoporučuji klienta k poskytování knihovnických služeb zrakově postiženým. | |
| Datum: | Jméno, razítko, podpis |